CA Service Desk Manager

Versionshinweise

r12,5



CA-Produktreferenzen

Diese Dokumentation bezieht sich auf die folgenden CA-Produkte:

- CA Advantage™ Data Transformer (ADT)
- CA Asset Portfolio Management (CA APM)
- CA CMDB
- CA Business Intelligence
- Ca Cohesion® Application Configuration Manager (CA Cohesion ACM)
- CA Embedded Entitlements Manager (CA EEM)
- CA Enterprise Workload Automation (CA EWA)
- CA IT Process Automation Manager (CA IT PAM)
- CA-Management-Datenbank (CA MDB)
- CA Management Portal
- CA Network and Systems Management (CA NSM)
- CA Portal
- CA Remote Control Manager (CA RCM)
- CA Service Desk Manager (CA SDM)
- CA Service Management
- CA Siteminder
- CA Software Delivery
- CA Spectrum® Infrastructure Manager (CA Spectrum)
- CA Wily
- CA Workflow
- Unicenter Asset Portfolio Management (UAPM)

Technischer Support – Kontaktinformationen

Wenn Sie technische Unterstützung für dieses Produkt benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter http://www.ca.com/worldwide. Dort finden Sie eine Liste mit Standorten und Telefonnummern sowie Informationen zu den Bürozeiten.

Inhalt

Anhang A: Zugänglichkeitsfunktionen 157

Kapitel 1: Willkommen

Willkommen bei CA Service Desk Manager r12,5.

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

Inhalt dieses Dokuments

Dieses Dokument enthält Informationen zu Systemanforderungen, Installationshinweise, allgemeine Implementierungshinweise sowie Dokumentationen und Kontaktinformationen des technischen Supports von CA bezüglich der Installation und Verwendung von CA Service Desk Manager. Dieses Dokument enthält außerdem einen Überblick über die CA Service Desk Manager-Verbesserungen und Änderungen der Funktionen in dieser Version.

Hinweis: Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung unterstützt CA Service Desk Manager r12,5 die Betriebssysteme und die Drittanbieter-Softwareprogramme, die in diesem Dokument aufgeführt sind. Wenn Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an den Technischen Support unter http://ca.com/support.Die vollständige Installationsanleitung finden Sie im *Implementierungshandbuch* auf Ihrem Installationsdatenträger. Die vollständigen Aktualisierungsinformationen finden Sie auf der Aktualisierungsinformationsseite von CA Service Desk Manager unter support.ca.com.

Weitere Informationen:

Suchen von Aktualisierungsinformationen und Schemaänderungen (siehe Seite 75)

Unterstützte Sprachumgebungen und Produktsprachen

Ein internationalisiertes Produkt ist eine englische Version, die unter den erforderlichen Betriebssystemen und den erforderlichen Produkten anderer Hersteller in anderen Sprachen korrekt ausgeführt wird und die Eingabe und Ausgabe von Daten in der entsprechenden Sprache unterstützt. Bei internationalisierten Produkten können auch Konventionen der jeweiligen Sprache für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlenformat angegeben werden.

Ein übersetztes Produkt (manchmal auch lokalisiertes Produkt genannt) ist ein internationalisiertes Produkt, dessen Benutzerschnittstelle, Online-Hilfe und sonstige Dokumentation in der jeweiligen Landessprache vorliegen und das die entsprechenden Formate für Datum, Uhrzeit, Währung und Zahlen dieser Sprache unterstützt.

Neben der englischen Ausgabe von CA Service Desk Manager unterstützt CA nur die in der folgenden Tabelle aufgeführten Sprachen.

Objektkontakt	**Internationalisiert**	**Übersetzt**
Portugiesisch (Brasilien)	Ja	Nein
Chinesisch (vereinfacht)	Ja	Nein
Chinesisch (traditionell)	Ja	Nein
Französisch	Ja	Nein
Deutsch	Ja	Nein
Italienisch	Ja	Nein
Japanisch	Ja	Nein
Koreanisch	Ja	Nein
Spanisch	Ja	Nein

Suchen nach Produktübersichtsinformationen

Die Produktübersicht von CA Service Desk Manager beschreibt die allgemeine Produktrichtung von CA und stellt Informationen bereit, die Ihnen bei der Planung und Verwaltung Ihrer CA Service Desk Manager-Implementierung helfen. Die Produktübersicht bietet z. B. die folgenden Informationen:

- geplante Eigenschaften und Funktionen
- Ankündigen von Serviceeinstellungen
- Übergangsversionen
- CA Service Desk Manager-Komponenten
- entfernte Eigenschaften und Funktionen
- Produktrichtung
- geplante Änderungen, etwa Entfernung von Funktionen/Funktionalität

So finden Sie die CA Service Desk Manager-Produktübersicht

1. Öffnen Sie einen Browser, und gehen Sie zu http://support.ca.com.

   Der CA Support Online-Seite wird angezeigt.

2. Melden Sie sich bei CA Support Online an.

3. Wählen Sie in der Dropdownliste "Support nach Produkt" auf der Seite "Produkt auswählen" die Option "CA Service Desk Manager" aus.

   Die Seite "CA Service Desk Manager" wird angezeigt.

4. Führen Sie einen Bildlauf zum Produktstatusbereich durch, und klicken Sie auf die Verknüpfung "CA Service Desk Manager-Produkt-Roadmap".

   Die CA Service Desk Manager-Produktübersicht wird angezeigt.

Kapitel 2: Neue Funktionen, Erweiterungen und Fehlerbehebungen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

Neue Hauptfunktionen

CA Service Desk Manager r12,5 umfasst die folgenden wichtigen Funktionen:

- detaillierte Verwaltung
- Erhöhte Mandantenfähigkeit, die ein Mandantenhierarchiemodell und untergeordnete Mandanten einschließt
- E-Mail-Integration und Benachrichtigungsverbesserungen
- Verwaltung der Statusübergangssteuerung
- verbesserte Configuration Item-Abstimmung
- umfangreichere Automation zur Verbesserung der ITIL v3-Ausrichtung
- automatisierter Abschluss von gelösten Incidents
- Servicezielvorlagen
- über Komponenten hinweg ausgerichtete Technologie
- verbesserte Ausrichtung mit CA IT PAM
- Support-Automatisierung-Verbesserungen
- Verbesserungen an der Benutzerschnittstelle

Weitere Informationen:

Administrative Erweiterungen (siehe Seite 29)
Erweiterte Mandantenfähigkeit (siehe Seite 36)
Postfächer (siehe Seite 35)
Erweiterte Benachrichtigung (siehe Seite 38)
Statusübergänge und abhängige Attributsteuerelemente (siehe Seite 43)
Abstimmung von CIs (siehe Seite 25)
CA IT PAM-Workflow (siehe Seite 30)
Ziellösung und Antwortzeiten (siehe Seite 44)
Änderungen bei der Produktintegration (siehe Seite 20)
Support-Automatisierung (siehe Seite 45)
Analyst-Erweiterungen (siehe Seite 29)

Funktionsänderungen

Die folgenden Funktionen von CA Service Desk Manager, CA CMDB und Support-Automatisierung wurden in r12,5 geändert:

- CA Service Desk Manager Knowledge Tools
  - Knowledge Tools heißen nunmehr Knowledge-Management.
  - Die Bildvorschau ist nicht verfügbar, nachdem Sie ein Bild in ein Dokument oder eine Vorlage im HTML-Editor eingefügt haben.
- Change Impact Analyzer (CIA)

  CA CMDB und CA CMDB Visualizer ersetzen die CIA-Funktionen. Die CIA-Komponente wurde entfernt.
- Self Healing Automation

  Support-Automatisierung unterstützt Self Healing Automation nicht mehr.
- TConnect

  Support-Automatisierung-Analysten können keine Unterstützungssitzungen (TConnect-Unterstützungssitzungen) initiieren. Das Installationsprogramm für Support-Automatisierung-Endbenutzeragenten ist zwar verfügbar, doch wird die Support-Automatisierung-Unterstützungssitzung stets hergestellt, nachdem sich der Endbenutzer-Client bei CA Service Desk Manager angemeldet hat und den Endbenutzer-Client über die CA Service Desk Manager-Schnittstelle gestartet hat.
- Funktionen des Support-Automatisierung-Skript-Frameworks

  Die folgenden Skript-Framework-Funktionen sind in dieser Version von CA Service Desk Manager veraltet:
  - SetLoginField
  - GetLoginField
  - SetProfileField
  - GetProfileField
  - AddKeyword
  - AssignToCategory
- Support-Automatisierung-Systemeigenschaften

  Die folgenden Systemeigenschaften sind in dieser Version von CA Service Desk Manager veraltet:
  - system.selfServe.maxScriptsAllowed
  - system.selfServe.maxSessionTimeAllowed
- FAXserve

CA Service Desk-Manager unterstützt nicht mehr FAXserve. Cheyenne FAXserve ist nicht mehr als Produkt verfügbar.

Weitere Informationen:

Knowledge-Management (siehe Seite 21)
Support-Automatisierung (siehe Seite 45)

Änderungen bei der Produktintegration

Die folgenden Integrationen von CA Service Desk Manager, Support-Automatisierung, CA CMDB, CA APM und CA Service Catalog wurden in r12,5 geändert:

- CA Support-Automatisierung

  CA Support-Automatisierung ist nicht länger als eigenständige Umgebung verfügbar. Funktionen von Support-Automatisierung sind in der CA Service Desk Manager-Installation eingeschlossen. Bei der CA Service Desk Manager-Konfiguration wird Support-Automatisierung standardmäßig aktiviert.

  Hinweis: Sie können in Support-Automatisierung keine Unternehmensbereiche mehr verwenden. Diese müssen in Mandanten konvertiert werden. Migrieren Sie die Unternehmensbereiche, bevor Sie Support-Automatisierung in CA Service Desk Manager aktivieren. Weitere Informationen über die Migration von Bereichen zu Mandanten finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

- CA CMDB

  CA CMDB ist nicht länger als eigenständige Umgebung verfügbar. Sie können jedoch während der CA Service Desk Manager-Installation festlegen, eine eigenständige CA CMDB-Implementierung auf CA Service Desk Manager zu migrieren.

- CA APM

  CA Service Desk Manager und CA APM verwenden nunmehr gemeinsame Attributbeschriftungen für CI/Assets, die von beiden Produkten verwaltet werden.

- CA Service Management

  Benutzer von CA Service Management r12.5 können auf das Produkt direkt über die CA Service Desk Manager-Schnittstelle zugreifen. Administratoren müssen CA Service Desk Manager entsprechend einrichten, um diesen Zugang herzustellen.

  Hinweis: Weitere Informationen über die Integration von CA Service Management mit CA Service Desk Manager finden Sie in der Dokumentation über CA Service Management.

- Zentraler Zugangspunkt

  Der zentrale Zugangspunkt bietet eine gemeinsame Zugangsseite für CA Service Desk Manager und CA Service Management auf Grundlage der Self-Service-Seite für Mitarbeiter in CA Service Desk Manager. Wenn CA Service Desk Manager und CA Service Management in der gleichen Produktionsumgebung integriert sind, ist der zentrale Zugangspunkt die Self-Service-Schnittstelle für Mitarbeiter in CA Service Desk Manager.

  Hinweis: Informationen zur Konfiguration des zentralen Zugangspunktes finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Unterstützung für FIPS 140-2

Federal Information Processing Standard (FIPS) Publication 140-2 (FIPS PUB 140-2) ist ein Computersicherheitsstandard der US-Regierung, der zur Akkreditierung kryptographischer Module dient. Die Veröffentlichung und Verwaltung dieses Standards obliegt dem US-amerikanischen National Institute of Standards and Technology (NIST).

CA Service Desk Manager unterstützt FIPS-kompatible Verfahren für die Kryptographie. CA Service Desk Manager ist dank der Verwendung von CA eTrust PKI Version 3.2.1 (mindestens) konform mit FIPS 140-2. Für diese Anwendungsbibliotheken wird FIPS-kompatibles RSA Crypto-C ME 2.0 verwendet.

Knowledge-Management

CA Service Desk Manager r12,5 stellt neue Funktionen für Knowledge-Management bereit. Diese Funktionen helfen Administratoren und Endbenutzern bei der Verwaltung von Knowledge-Dokumenten in Ihrer Umgebung. Sie können z. B. Knowledge-Dokumente in Überordnungs-/Unterordnungsbeziehungen verknüpfen.

Erweiterte Benachrichtigung für Knowledge-Management

Knowledge-Management-Benachrichtigungen werden folgendermaßen erweitert:

- Für Knowledge-Management-Benachrichtigungsdaten aus einer vorherigen Version, z. B. r12.0 und r12.1, wird nach Aktualisierung auf r12,5 die CA Service Desk Manager-Benachrichtigungs-Engine verwendet, um Administratoren bei der Verwaltung von Knowledge-Benachrichtigungen zu unterstützen.

  Hinweis: Daten in der Tabelle *KT_REPORT_CARD* werden nicht auf r12,5 migriert.

- Administratoren können die folgenden Informationen zu von Benutzern eingereichtem Knowledge in ihrer Umgebung anzeigen:
  - Den Prozentsatz der eingereichten Dokumente, die in den letzten 365 Tagen veröffentlicht wurden. Diese Informationen können z. B. Administratoren dabei helfen, häufige Probleme zu erkennen und Lösungen für sie vorzubereiten.
  - Die durchschnittliche Anzahl von Seitenaufrufen in den letzten 365 Tagen pro eingereichtem Dokument. Anhand dieser Informationen können z. B. Administratoren erkennen, welche Dokumente Benutzer am häufigsten ansehen.
  - Die durchschnittliche Bewertung von Knowledge-Dokumenten in den letzten 365 Tagen. Anhand dieser Informationen können z. B. Administratoren erkennen, welche Dokumente Benutzer bei der Lösung von Problemen am positivsten bewerten.
- Administratoren können die standardmäßigen Benachrichtigungsaktivitätsobjekte für Knowledge-Berichtskarten, Benachrichtigungsregeln, Makros und Meldungsvorlagen verwenden, um Interaktionen zwischen Analysten und Benutzern mit der Knowledge-Umgebung zu verwalten.

Beziehungen zwischen Dokumentverknüpfungen

Knowledge-Dokumente werden in den folgenden Beziehungen verknüpft:

- Benutzer können Knowledge-Dokumente als übergeordnete oder untergeordnete Dokumente verknüpfen, um Überordnungs-/Unterordnungsbeziehungen einzurichten.
- Benutzer können Knowledge-Dokumente mit einem bestimmten Mandanten oder mit mehreren Mandanten verknüpfen.
- Nach der Aktualisierung von CA Service Desk Manager auf r12,5 können Administratoren Tags für die zusätzlichen Verknüpfungen mit Knowledge-Dokumentvorlagen von CA Service Desk Manager r12.0 hinzufügen.
- Änderungen an verknüpften Objekten werden im Verlauf eines Dokuments angezeigt.

Erweiterte Sicherheit

Die Sicherheits- und Berechtigungseinstellungen von Knowledge-Managementwurden folgendermaßen erweitert:

- Analysten und Endbenutzer können bei Verwendung von häufig gestellten Fragen (FAQ), Suchvorgängen und zugehörigen Dokumenten nur auf Knowledge-Dokumente und Knowledge-Kategorien zugreifen, für die sie Zugriffsberechtigungen haben.

  Datenpartitionseinschränkungen dienen zur Verwaltung von Gruppen- und Rollenberechtigungseinschränkungen.

- Administratoren können Berechtigungen für Knowledge-Dokumente und Knowledge-Kategorien auf Grundlage von Gruppen und CA Service Desk Manager-Rollen festlegen.
- Berechtigte Benutzer können Knowledge-Dokumente und Knowledge-Kategorien erstellen und ändern, wenn keine Berechtigungsauswahl vorgenommen wurde.

  In vorherigen Versionen von CA Service Desk Manager war es für die Gewährung von Schreibzugriff erforderlich, dass ein Analyst mindestens eine Benutzergruppe auf der Registerkarte "Berechtigung" für Schreibberechtigungen in einer Kategorie angab. In der Version r12,5 ist die leere Auswahl von Schreibberechtigungen zulässig.

Nachverfolgung von Self-Service- und Knowledge-Aktivitäten

CA Service Desk Manager verfolgt Self-Service- und Knowledge-Aktivitäten folgendermaßen nach:

- Administratoren zeigen nachverfolgte Aktionen im Ad-hoc-Profil und im Kontaktdatensatz des Endbenutzers an.
- Administratoren verfolgen Statusüberprüfungsereignisse, z. B. jedes Mal, wenn der Endbenutzer ein Ticket öffnet, mit einer Verknüpfung zum Ticket nach.
- Berechtigte Benutzer verfolgen den Mandanten und Zugriffstyp des Benutzers nach, dessen Aktivität das Ereignis erstellte.
- Berechtigte Benutzer überwachen die Mandantenaktivität für Berichterstellungszwecke.
- Administratoren verfolgen die Dauer, die ein Benutzer ein Knowledge-Dokument konsultierte, mit einer Verknüpfung zum Dokument.
- Administratoren verfolgen Knowledge-Dokumente nach, die gedruckt und per E-Mail an andere Endbenutzer geschickt werden.
- Administratoren verfolgen die Versionsnummer eines Knowledge-Dokuments nach, um jede Version miteinander zu vergleichen.

- Administratoren ändern die Variable *@NX_EVENT_LOG_EXCLUDE* in der Datei "NX.env", um zusätzliche Ereignisprotokollierungsausschlüsse in dieser Version anzupassen.

  Hinweis: Ereignisse werden in der Tabelle *event_log* gespeichert. Weitere Informationen zu Ereignisprotokollierungsausschlüssen finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

- Administratoren archivieren und löschen Ereignisprotokolldaten durch Verwendung der Standardregel *Ereignisprotokoll*.

Change und Configuration Management

CA Service Desk Manager r12,5 stellt neue Funktionen für Change und Configuration Management bereit. Diese Funktionen helfen Administratoren und Endbenutzer bei der Verwaltung von Änderungen. Sie können z. B. alle Wartungsfenster anzeigen, die einem CI zugeordnet sind.

Auf einem Configuration Item basierende automatische Zuweisung

Mit Hilfe von auf einem Configuration Item basierender automatischer Zuweisung können Sie gruppenspezifische Zuweisungen erstellen, die für bestimmte Szenarios gelten. Sie können angeben, dass die Zuweisung eines Anfrage-/Incident-/Problem-Tickets, das für einen bestimmten Bereich geöffnet wird, von dem Wert des mit dem Ticket verknüpften Configuration Item abhängen soll.

Auf einem Configuration Item basierende und speicherortbasierte automatische Zuweisungen sind exklusive Optionen, da Sie nur einen Algorithmus zur Anwendung auf einen Anfrage-/Incident-/Problembereich auswählen können. Sowohl auf einem Configuration Item basierende als auch speicherortbasierte Modi der automatischen Zuweisung dienen zur Zuweisung von Tickets bei deren Erstellung. Beim auf einem Configuration Item basierenden Modus der automatischen Zuweisung werden jedoch Tickets auch erneut zugewiesen, sobald sich dessen Anfrage-/Incident-/Problembereich ändert.

Kopie des Configuration Item

Sie können ein Configuration Item und dessen Attribute kopieren, um ein Configuration Item mit einem anderen Namen zu erstellen. Bisherige CI-Beziehungen (z. B. eine Überordnungs-/Unterordnungsbeziehung) werden im kopierten CI immer eingeschlossen. Optional können Sie die CI-Geschäftsmanagementbeziehungen (z. B. Beziehungen zu untergeordneten und übergeordneten CIs auf der Registerkarte "Impact Analyzer") im kopierten CI einschließen.

Hinweis: Sie können abhängig von Ihrer Rolle CIs über die Registerkarte "Service Desk" kopieren.

Abstimmung von CIs

CA Service Desk Manager verbessert die Configuration Item-Abstimmung. Administratoren können folgende Aufgaben ausführen:

- CI- und Beziehungstransaktionen vor der Ausführung bereitstellen. Sobald CIs im Staging-Bereich sind, können Sie die CA Service Desk Manager-Web-Schnittstelle oder natives SQL verwenden, um die CIs und Beziehungen zu manipulieren.
- Validieren Sie die CI- und Beziehungstransaktionen, um die Erstellung von Duplikaten zu vermeiden. So zeigen Sie jede Transaktion und die potenziellen CIs an, die sie aktualisieren kann, und stimmen die Transaktion manuell mit dem Ziel-CI ab:
  - Listen Sie potenzielle CIs in der CMDB auf, die mit der Transaktion übereinstimmen können.
  - Deaktivieren Sie Zeilen aus TWA anhand der Web-Schnittstelle.
  - Deaktivieren Sie Zeilen aus TWA anhand von GRLoader.

  Hinweis: Sie brauchen Zeilen nicht in der Web-Schnittstelle zu löschen, da sie durch Kennzeichnung als "Inaktiv" von der Verarbeitung im General Resource Loader (GRLoader) ausgeschlossen und aus der Online-Anzeige entfernt werden.
- Zugehörige CIs sollten nur einmal angezeigt und verwaltet werden.

  Nach mehreren Importvorgängen brauchen Sie nicht jedes CI wiederholt zu bearbeiten. Sie können beispielsweise folgende Vorgänge ausführen:
  - Identifizieren Sie mehrdeutige CIs und Transaktionen durch Vergleich identifizierender Merkmale.
  - Ersetzen Sie mehrdeutige CIs, die Sie nicht benötigen.

- Geben Sie das Ziel-CI für jede mehrdeutige Transaktion an.
- Implementieren Sie die Archivierung/Löschung für inaktive oder erfolgreiche Transaktionen.

- Archivieren und löschen Sie die Arbeitsbereiche mit veralteten Informationen.

CI-Wartungsfenster

CA Service Desk Manager bietet die folgende zusätzliche Change-Management-Funktionalität für Wartungsfenster:

- globale oder nicht globale Definitionen

  Sie können ein CI einem oder mehreren nicht globalen Wartungsfenstern zuordnen. Wenn Sie eine globale oder nicht globale Einstellung ändern, werden Sie in Meldungen über die Konsequenzen dieser Änderung informiert. Wenn Sie z. B. versuchen, ein Wartungsfenster von nicht global in global zu ändern, können Sie in einer Meldung darüber gewarnt werden, dass das Fenster einem oder mehreren CIs zugeordnet ist.

  Hinweis: Ausfallfenster können nur global sein.

- CI-Zuordnungen

  Sie können einen Bericht anzeigen, der alle Wartungsfenster enthält, die einem CI zugeordnet sind. Sie können auch alle CIs anzeigen, die einem konkreten Wartungsfenster zugeordnet sind.

- An einen Change angehängte CIs

  Alle an einen Change angehängten CIs und deren abhängige Services im Change-Scheduler werden angezeigt. Verwandte CIs, die zu den Familien "Unternehmensservice" und "Service" gehören, werden nun angezeigt.

CMDBf-Detail-Viewer für CI

CA Service Desk Manager umfasst den CMDBf-Detail-Viewer, mit dem die Ergebnisse von CI-Föderationen folgendermaßen über Management Data Repositorys (MDRs) hinweg angezeigt werden können:

- Klicken Sie auf einer CI-Detailseite (oder im CI-Kontextmenü in der CI-Liste) auf "CMDBf-Viewer", um CI-Attribute von föderierten CMDBs und MDRs parallel anzuzeigen.
- Klicken Sie auf der Seite mit der föderierten Ansicht auf "Abrufen", um die Informationen von jedem beliebigen föderierten MDR zu aktualisieren.

  Für diese Funktion werden MDRs benötigt, die CMDBf unterstützen. Sie konfigurieren die MDR-CMDBf-Endpunkte, um ihre Ergebnisse in der föderierten Ansicht anzuzeigen.

Zur besseren Lesbarkeit können CA CMDB-Metadatendateien MDR-Attributnamen und CA CMDB-Attributnamen abstimmen.

Hinweis: Weitere Informationen zur MDR-Konfiguration finden Sie im *Implementierungshandbuch*. Weitere Informationen zur Abstimmung finden Sie im *Administrationshandbuch*.

CI-bezogenes Knowledge

Sie können die folgenden-CI-bezogenen Informationen anzeigen, die in der Knowledge Base als Knowledge-Dokumente gespeichert werden:

- einzelne Konfigurationselemente
- CI-Klassen – Klassen dienen zur Identifizierung allgemeiner Kategorien von Configuration Items, die Ihr Unternehmen unterstützt, etwa "Modem", "Router", "Repeater" und "Bridge".
- CI-Familie – Familien sind breit angelegte Kategorien von Configuration Items, wie zum Beispiel Hardware, Software und Dienste. Zum Beispiel kann die Familie "Hardware" Klassen wie "Modem", "Router", "Repeater" und "Bridge" enthalten. Familien klassifizieren Configuration Items nach Typ und weisen jedem einzelnen Element Attribute zu.
- CI-Modelle – Modelle enthalten spezifische Informationen über die Produkte, die ein bestimmter Hersteller Ihrem Unternehmen bereitstellt. Zum Beispiel können Sie eine bestimmte Softwarefirma als Hersteller definieren. Anschließend können Sie jede der Anwendungen, die diese Firma Ihrem Unternehmen bereitstellt, als Modelle definieren.

Die Configuration Item-Detailseite gibt Ihnen Einblick in zugehöriges Knowledge. Diese Seite enthält die Registerkarte "Knowledge" mit Verknüpfungen zu Knowledge-Dokumenten, die sich auf das CI beziehen.

Visualizer-Erweiterungen

CMDB Visualizer umfasst die folgenden Erweiterungen:

- Die Rolle des CA Service Desk Manager-Benutzers bestimmt die verfügbare Funktionalität. Beim Start von Visualizer werden jegliche CA Service Desk Manager-Änderungen an Rollen oder Funktionsgruppen transparent dargestellt.
- Der neue integrierte Filter "Verursacht und betrifft CIs" kombiniert Ergebnisse von Ursachen- und Auswirkungsanalysen.
- Grafische Performance wurde erheblich verbessert. Darüber hinaus können Sie die Abbruchfunktion verwenden, um die grafische Darstellung zu stoppen.

Erweiterte Integration von CA APM

Die Integration von CA Service Desk Manager und CA APM wird für Folgendes erweitert:

- Gemeinsame Attributbeschriftungen für CI/Assets, die von beiden Produkten verwaltet werden.
- Zusätzliche CA APM-Kontaktattribute für CA Service Desk Manager-Configuration Items sind auf der "Configuration Item – Detailseite" auf der Registerkarte "Kontakte" verfügbar.

Störungs- und Problemmanagement

CA Service Desk Manager r12,5 bietet neue Funktionen, die Sie bei der Verwaltung von Incident- und Problem-Tickets unterstützen. So können Sie z. B. anhand von Prioritätsberechnungen Tickets auf Grundlage von Business-Szenarien verwalten, und dank dem automatischen Abschluss von CA Service Desk Manager-Tickets können Sie Ihre Ticket-Verwaltung optimieren.

Administrative Erweiterungen

Die CA Service Desk Manager-Administrative Interface wurde folgendermaßen erweitert:

- Administratoren können eine konfigurierbare Einstellung zum automatischen Abschluss von CA Service Desk Manager-Tickets verwenden. Wenn ein Ticket auf den Status "Gelöst" gesetzt wird, wird es automatisch nach der angegebenen Anzahl von Arbeitsstunden geschlossen. Die Aktivitätsbenachrichtigung über die automatische Schließung, die an den Endbenutzer gesendet wird, zeigt die Anzahl der Arbeitsstunden vor dem Schließen des Tickets an. Die Anzahl der Stunden ist konfigurierbar und mandantenspezifisch. Wird der Status geändert, bevor die konfigurierbare Anzahl von Stunden vergangen ist, wird das Schließen des Tickets abgebrochen.
- Wenn eine Aktivität für ein CA Service Desk Manager-Ticket erzeugt wird, können Administratoren die Aktivität auf ein oder mehrere zugehörige Tickets übertragen. Beispielsweise kann ein aus einem Incident erstellter Problemdatensatz den Incident-Datensatz aktualisieren, wenn das Problem gelöst wird. Wenn die Aktivität auftritt, wird ein Aktivitätsprotokoll für das zugehörige Ticket erzeugt. Aktivitätsprotokolle werden in Abhängigkeit von den Eigenschaften, die innerhalb der einzelnen Aktivitätsbenachrichtigung festgelegt sind, an zugehörige Tickets weitergeleitet. Die Attribute zugehöriger Tickets werden nicht geändert.

Analyst-Erweiterungen

Die CA Service Desk Manager-Analystenschnittstelle wurde folgendermaßen erweitert:

- Jeder Spaltenname in der ersten Zeile auf CA Service Desk Manager-Suchlistenseiten enthält eine Sortieroption, mit der Benutzer jede beliebige Spalte in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren können. Sie können die Sortierung von Spalten in Listenformularen mit dem Listen-Designer in Web Screen Painter aktivieren oder deaktivieren.
- Benutzer können Listenergebnisse zur Nutzung außerhalb von CA Service Desk Manager nach Excel exportieren, indem Sie in den Suchlistenformularen auf die Schaltfläche "Exportieren" klicken. Sie können die folgenden Aktionen zur Verwaltung der exportierten Dateien ausführen:
  - Einschränken der Anzahl der zu exportierenden Zeilen mit der Option "Export_Max_Fetch_Rows" im Optionsmanager
  - Festlegen der Exporteigenschaften zur Steuerung des Formats und der Headerinformationen für jede Spalte in der Liste mit dem Listen-Designer in Web Screen Painter

Manuelle Auslöser für automatische Zuweisung

Sie können CA Service Desk Manager so einrichten, dass Analysten automatische Zuweisungsaufgaben manuell von Tickets auslösen können. Wenn z. B. ein Ticket bei der Erstellung inkorrekt kategorisiert wird, wird es danach der falschen Gruppe und dem falschen Zuständigen zugewiesen. Nach Bearbeitung des Tickets zur Angabe der korrekten Gruppe können Analysten auf die Schaltfläche "Automatische Zuweisung" klicken, um die automatische Zuweisungsaufgabe auf Grundlage der aktualisierten Informationen im Ticket auszulösen.

Das Aktivitätsprotokoll zeichnet Zuweisungsaktivitäten auf und verfolgt kritische Prozess-Indikatoren (KPIs). Mit diesen Informationen kann das Management die Anzahl der Tickets erkennen, die inkorrekt kategorisiert wurden, und Analysten identifizieren, die durch häufige Ausführung der automatischen Zuweisung von Tickets möglicherweise Arbeit vermeiden.

CA IT PAM-Workflow

Mit CA IT PAM können Sie Hardware- und Softwareadministrationsaufgaben in IT-Umgebungen von Unternehmen verfolgen. Zusammen mit der Möglichkeit zur Aufgabenautomatisierung verwaltet CA IT PAM Benutzerinteraktionen, z. B. Genehmigungen und Benachrichtigungen zur Konformität und Genauigkeit innerhalb von Produktionsumgebungen. Dank dieser Funktionen ist CA IT PAM ein idealer Kandidat für die Verwaltung von Workflows in der gesamten IT-Organisation.

In CA Service Desk Manager wählen Benutzer Tickets mit einer CA IT PAM-Prozessinstanz aus. Benutzer können sich beim CA IT PAM-Server anmelden, um Workflow-Aufgaben anzusehen und zu genehmigen. Ändert sich der Status der CA IT PAM-Prozessinstanz, werden die Informationen auf der Registerkarte "Workflow-Aufgaben" für das Ticket angezeigt.

Erweiterte Berichte für CA Business Intelligence

Die Berichterstellung in CA Business Intelligence wurde folgendermaßen erweitert:

- Administratoren und Manager können den täglichen Betrieb von CA Service Desk Manager für alle Ticket-Typen (Anfrage/Incident/Problem, Change oder Issue) über Dashboard-Berichte in BusinessObjects InfoView (InfoView) überwachen. Jeder Bericht enthält Analysedaten über Mitarbeiter, die bei der Arbeit mit aktiven Tickets beste Leistungen erbringen. So können Sie den Fortschritt überwachen. Sie können mit einzelnen vordefinierten Dashboard-Berichten arbeiten oder anhand von unternehmensweiten Dashboards alle täglichen Vorgänge von CA Service Desk Manager in einer einzigen Ansicht anzeigen.

- Support-Automatisierung-Administratoren können die in Support-Automatisierung vordefinierten InfoView-Berichte verwenden, um Berichte über Anmeldeinformationen von Analysten und über Indikatoren für Unterstützungssitzungen zu erstellen.
- CMDB-Administratoren können in InfoView einen Bericht mit den Metriken für CIs anzeigen, die mit mehreren Services mit konfigurierten Wartungsfenstern verknüpft sind.
- Während der Konfiguration von CA Business Intelligence werden Berichtsobjekte für CA Service Desk Manager und Knowledge-Management in einem einzelnen CA Service Desk Manager-Universum bereitgestellt.

Genaue Abstimmung von Zugriffsberechtigungen

Funktionale Zugriffsbereiche erlauben das Erteilen spezifischer Zugriffsberechtigungen für verschiedene Anwendungsfunktionen. In Vorgängerversionen von CA Service Desk Manager gab es acht feste funktionale Zugriffsgruppen, um den Zugriff auf verschiedene definierte Objekte zu beschränken. Sie können die Zugriffsebenen für Rollen ändern oder neue funktionale Zugriffsbereiche hinzufügen, um das System zu steuern.

Incident-Verfolgung

Durch Auswahl einer oder mehrerer Incident-Flags können Analysten den betreffenden Incident verfolgen. Die von Analysten angegebenen Informationen liefern Ihrer Organisation die Metriken zu Incidents für Berichte. Analysten können z. B. angeben, dass ein Incident falsch zugewiesen wurde. Wenn ein Bericht eine große Anzahl von falsch zugewiesenen Tickets enthält, weiß Ihre Organisation, dass Zuweisungen angepasst werden müssen.

Analysten können z. B. Informationen angeben, die Ihre Organisation bei folgenden Vorgängen unterstützen:

- Verbessern der Reaktionsfähigkeit im Rahmen des SLA und Abschluss auf niedrigerer Ebene innerhalb der Unterstützungs-Organisation
- Identifizieren von inkorrekt zugeordneten Tickets
- Angeben der Verwendung eines Remote Control-Tools zur Lösung des Tickets

Hinweis: Der Administrator installiert die Optionsmanager-Option "efficiency_tracking", so dass Analysten Nachverfolgungsoptionen, die auf der Registerkarte "Effizienznachverfolgung" von Incident-Detailseiten vorhanden sind, verwenden können. Weitere Informationen zur Incident-Nachverfolgung finden Sie im *Administrationshandbuch* und in der *Online-Hilfe*.

Lösungen für Incidents und Anfragen

Das Incident Management konzentriert sich auf die Behebung von Ereignissen, die zu Serviceunterbrechungen führen oder eine Krise verursachen können, die sich auf Endbenutzer auswirkt. Informationen zu Lösungen können Analysten bei der Suche und Identifizierung eines Problems und dessen Behebung helfen. Auf Incident- und Anfrage-Tickets können Analysten Angaben zu Lösungen und den entsprechenden Implementierungen machen.

Administratoren erstellen und bearbeiten die Lösungscodes und Methoden, die Analysten auf Incident- und Anfrage-Tickets zur Verfügung stehen. Beispielsweise können Sie einen Lösungscode für Anfragen erstellen, der angibt, welche Lösung verwendet wurde.

LREL-Neuimplementierung

CA Service Desk Manager implementiert Listenbeziehungen (LREL) durch Änderung der Art, wie das System Objekte und Daten verwaltet, neu. In vorherigen Versionen haben LREL-majic-Anweisungen und Objekte m:m-Datenbeziehungen beschrieben. In dieser Version speichert das System m:m-Beziehungen in separaten Tabellen und Objekten. Sie können z. B. die Beziehung zwischen Changes und CIs erkennen, indem Sie die neue Tabelle "usp_lrel_asset_chgnr" und das entsprechende Objekt "lrel_asset_chgnr" überprüfen. Außerdem ersetzt eine neue Rückbeziehung (BREL) das ursprüngliche LREL-Attribut in jedem zugehörigen Objekt.

Bei der LREL-Neuimplementierung entfällt auch die Notwendigkeit, Attributnamen in der Datenbank zu speichern. Für BREL werden einzelne Beziehungen (SREL) mit fremden Schlüsseln verwendet, die einfach zu verknüpfen und zu indizieren sind. Das System migriert automatisch Tabellen- und Objektbeziehungen zu neuen Objekten und Tabellen. Darüber hinaus werden kundendefinierte LREL-Konstrukte automatisch migriert.

Hinweis: Weitere Einzelheiten zur LREL-Migration finden Sie im *Implementierungshandbuch.*

Die folgenden Objekte und Tabellen sind für diese Version veraltet. Während der Migration kopiert das System die Daten in die neuen LREL-Tabellen. Das System verwendet die neuen LREL-Tabellen und -objekte, doch behalten die alten Tabellen zu Referenzzwecken die Daten bei, die zum Aktualisierungszeitpunkt vorhanden waren.

DBMS-Name:	Objektname
attmnt_lrel	attmnt_lrel
buslrel	bmlrel

DBMS-Name:	Objektname
ccat_grp	chgcat_grp
ccat_loc	chgcat_loc
ccat_wrkshft	chgcat _workshift
grp_loc	grp_loc
icat_grp	isscat_grp
icat_loc	isscat_loc
icat_wrkshft	isscat _workshift
km_lrel	kmlrel
lrel	lrel1
pcat_grp	pcat_grp
pcat_wrkshft	pcat_workshift
wftpl_grp	wftpl_grp

Durch die Migration werden automatisch die folgenden Tabellen und Objekte zum Verwalten von m:m-Datenbeziehungen erstellt:

DBMS-Name:	Objektname
usp_lrel_asset_chgnr	lrel_asset_chgnr
usp_lrel_asset_issnr	lrel_asset_issnr
usp_lrel_att_cntlist_macro_ntf	lrel_att_cntlist_macro_ntf
usp_lrel_att_ctplist_macro_ntf	lrel_att_ctplist_macro_ntf
usp_lrel_att_ntflist_macro_ntf	lrel_att_ntflist_macro_ntf
usp_lrel_attachments_changes	lrel_attachments_changes
usp_lrel_attachments_issues	lrel_attachments_issues
usp_lrel_attachments_requests	lrel_attachments_requests
usp_lrel_aty_events	lrel_aty_events
usp_lrel_bm_reps_assets	lrel_bm_reps_assets
usp_lrel_bm_reps_bmhiers	lrel_bm_reps_bmhiers
usp_lrel_cenv_cntref	lrel_cenv_cntref
usp_lrel_dist_cntlist_mgs_ntf	lrel_dist_cntlist_mgs_ntf
usp_lrel_dist_ctplist_mgs_ntf	lrel_dist_ctplist_mgs_ntf

DBMS-Name:	Objektname
usp_lrel_dist_ntflist_mgs_ntf	lrel_dist_ntflist_mgs_ntf
usp_lrel_false_action_act_f	lrel_false_action_act_f
usp_lrel_false_bhv_false	lrel_false_bhv_false
usp_lrel_kwrds_crsolref	lrel_kwrds_crsolref
usp_lrel_notify_list_cntchgntf	lrel_notify_list_cntchgntf
usp_lrel_notify_list_cntissntf	lrel_notify_list_cntissntf
usp_lrel_notify_list_cntntf	lrel_notify_list_cntntf
usp_lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_cntlist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ctplist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_macrolist_att_ntfrlist
usp_lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist	lrel_ntfr_ntflist_att_ntfrlist
usp_lrel_oenv_orgref	lrel_oenv_orgref
usp_lrel_status_codes_tsktypes	lrel_status_codes_tsktypes
usp_lrel_svc_grps_svc_chgcat	lrel_svc_grps_svc_chgcat
usp_lrel_svc_grps_svc_isscat	lrel_svc_grps_svc_isscat
usp_lrel_svc_grps_svc_pcat	lrel_svc_grps_svc_pcat
usp_lrel_svc_grps_svc_wftpl	lrel_svc_grps_svc_wftpl
usp_lrel_svc_locs_svc_chgcat	lrel_svc_locs_svc_chgcat
usp_lrel_svc_locs_svc_groups	lrel_svc_locs_svc_groups
usp_lrel_svc_locs_svc_isscat	lrel_svc_locs_svc_isscat
usp_lrel_svc_locs_svc_pcat	lrel_svc_locs_svc_pcat
usp_lrel_svc_schedules_chgcat_svc	lrel_svc_schedules_chgcat_svc
usp_lrel_svc_schedules_isscat_svc	lrel_svc_schedules_isscat_svc
usp_lrel_svc_schedules_pcat_svc	lrel_svc_schedules_pcat_svc
usp_lrel_true_action_act_t	lrel_true_action_act_t
usp_lrel_true_bhv_true	lrel_true_bhv_true

Postfächer

Postfächer ermöglichen es Endbenutzern, z. B. Mitarbeitern oder Kunden, E-Mails an das Service Desk zu schicken und Tickets zu erstellen bzw. zu aktualisieren. Mit Postfächern und Postfachregeln können Sie Tickets in einer bestimmten Vorlage oder Kategorie öffnen bzw. aktualisieren oder Tickets einer bestimmten Gruppe zuordnen. Sie können mehrere Postfächer mit Zugriff auf verschiedene E-Mail-Konten über mehrere Server hinweg einrichten und jedem Postfach einen eigenen Postfachregelsatz zuordnen.

Verbesserungen in dieser Version umfassen die Unterstützung für mehrere Postfächer, verbesserte Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit für die Kundennutzung von E-Mail-Korrespondenz sowie Postfachrichtlinien.

Die folgenden Postfachdetails vereinfachen die Verwaltung von eingehenden E-Mails:

- Protokoll für eingehende E-Mails – Verwenden Sie Post Office Protocol 3 (POP3) oder Internet Message Access Protocol (IMAP oder IMAP4) für den Abruf eingehender E-Mails vom Mail-Server.
- Postfachregeln – Verwenden Sie Aktionen, Antworten oder beides, die für die Mail-Übermittlung an ein Postfach auftreten müssen. Regeln vergleichen Muster mit eingehenden E-Mails und gelten für bestimmte Postfächer. Sie können Regeln löschen oder deaktivieren.
- Postfachrichtlinien – Schützen Sie Ihre Organisation folgendermaßen vor E-Mail-Missbrauch:
  - Einschlusslisten begrenzen den E-Mail-Empfang auf E-Mails, die von bestimmten E-Mail-Adressen (z. B. benutzer@firma.com) oder E-Mail-Domänen (z. B. firma.com) stammen, oder können jede beliebige Adresse zulassen. Sie können Einschlusslisten auch verwenden, um einzelne Adressen als Ausnahmen von Domänen in den Ausschlusslisten festzulegen.
  - Unerwünschte E-Mail-Adressen oder E-Mail-Domänen werden durch Ausschlusslisten aussortiert.
  - Eine spezielle Funktion begrenzt die Anzahl der E-Mails, die eine beliebige E-Mail-Adresse pro Stunde verarbeitet. Wenn eine E-Mail-Adresse die Begrenzung überschreitet, wird sie in die Ausschlussliste aufgenommen. Es ist keine weitere Verarbeitung für diese E-Mail-Adresse erlaubt, bis Sie sie aus der Ausschlussliste entfernen. Sie können diese Funktion verwenden, um flutartige DoS-Angriffe zu blockieren.

Erweiterte Mandantenfähigkeit

CA Service Desk Manager unterstützt nunmehr eine verbesserte gemeinsame Datennutzung zwischen Mandanten. Neben der verbesserten gemeinsamen Datennutzung unterstützt die Mandantenfähigkeit unterschiedliche Produkte, die die gleiche MDB nutzen. So unterstützt CA Service Catalog auch eine Mandantenhierarchie von unbegrenzter Tiefe.

Wichtig! Wenn Sie Support-Automatisierung in einer Umgebung für mehrere Mandanten konfigurieren möchten, müssen Sie Unternehmensbereiche in CA Support Automation r6.0 SR1 eFix5 einzeln in r12,5-Mandanten migrieren, bevor Sie Support-Automatisierung in CA Service Desk Manager aktivieren. Weitere Informationen über die Migration von Bereichen zu Mandanten finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Mandantenfähigkeit umfasst die folgenden Verbesserungen:

- *Mandantenhierarchien*, die *untergeordneten Mandanten* (z. B. Unternehmensbereichen oder Standorten innerhalb eines Mandanten) mit separaten Geschäftsregeln und Daten die gemeinsame Nutzung einiger Geschäftsdaten mit ihrem übergeordneten Mandanten ermöglichen. CA Service Desk Manager unterstützt eine Mandantenhierarchie, die auf eine Tiefe von 40 begrenzt ist, doch kann der Service Provider eine Grenze angeben oder festlegen, dass ein einzelner Mandant keine untergeordneten Mandanten haben kann.
- Verbesserte gemeinsame Datennutzung zwischen Mandanten. In vorherigen Versionen konnten Mandanten nur ihre eigenen Daten aktualisieren, und nur der Service Provider-Mandant konnte Daten von anderen Mandanten aktualisieren. In CA Service Desk Manager r12,5 können Lese- und Schreibzugriffsrechte für eine Rolle unabhängig festgelegt werden, und der Service Provider kann einen Mandant autorisieren, andere Mandanten zu aktualisieren. Diese Funktionalität kann dazu verwendet werden, einem Mandanten Schreibzugriff auf seine untergeordneten Mandanten zu gewähren. Die Architektur beschränkt ihre Anwendbarkeit nicht.

- Erhöhte Flexibilität für CIs, einschließlich den folgenden:
    - CIs mit mehrdeutigen identifizierenden Attributen (auch *duplizierte CIs* genannt) sind zulässig, solange sie zu verschiedenen Mandanten gehören.
    - Service Provider-CIs können mit Mandanten-CIs verknüpft werden.
    - Die Mandantendetailseite zeigt die mit diesem Mandanten verknüpften CIs an.
    - Die CI-Detailseite zeigt die von diesem CI betroffenen Mandanten an.
    - Falls ein CI von mehreren Mandanten gemeinsam genutzt wird, sind sich die Mandanten darüber nicht bewusst. Jeder Mandant sieht nur seine eigenen Daten.
    - Der Service Provider-Mandant kann die CIs und Beziehung für mehrere Mandanten anzeigen.
- Erhöhte Flexibilität für Support-Automatisierung, einschließlich des Folgenden:
    - Das System behandelt Abfragen zunächst auf Grundlage des Mandantenkontexts eines Benutzers und danach der öffentlichen Einstellung.
    - Administratoren konfigurieren Systemoptionen, die für bestimmte Mandanten oder öffentliche Umgebungen gelten.
    - Administratoren passen Support-Automatisierung an, etwa Privatsphären-Ebenen oder Branding, und konfigurieren Warteschlangen für bestimmte Mandanten oder für das System.
    - Administratoren richten Mandanten ein, und Standarddaten werden entweder in einer Nicht-Mandanten-Tabelle oder mit einem Null-Mandanten in einer Tabelle, in der Mandanten optional sind, auf "öffentlich" gesetzt. Diese Datenobjekte umfassen Live-Unterstützungs-Tools, Lokalisierungen, Ausführungsregeln, Systemeigenschaften, die Standardwarteschlange usw.

  - Analysten und Administratoren mit entsprechenden Rollenberechtigungen und Zugriff auf mehrere Mandanten wählen bei der Erstellung von Klassifizierungen und beim Hochladen von Skripts in den Editor für automatisierte Aufgaben den geeigneten Mandanten aus.
  - Analysten bieten Endbenutzerunterstützung im Zusammenhang mit ihrem Mandantenzugriff. Analysten können z. B. nur Unterstützungssitzungen für die Mandanten einrichten, für die sie Schreibzugriff haben.

    Wichtig! Analysten ohne Lesezugriff auf ihren Mandanten können den Analysten-Client der Support-Automatisierung nicht starten, und in CA Service Desk Manager wird eine Warnmeldung angezeigt, beispielsweise von der Hauptregisterkarte der Support-Automatisierung oder einem Ticket.

  - Analysten, die zum Service Provider-Mandanten gehören, können eine Unterstützungssitzung mit einem Endbenutzer jedes beliebigen Mandanten abhalten. Mandanten-Analysten können nur Sitzungen mit Endbenutzern ihres eigenen Mandanten und untergeordneter Mandanten abhalten.

    Wichtig! Wenn ein Analyst, der kein Service Provider ist, Schreibzugriff auf einen übergeordneten, gleichgeordneten oder nicht verwandten Mandanten hat, muss der Funktionszugriff für diesen Mandanten aktualisiert werden.

  - Analysten verwenden Live-Unterstützungs-Tools, überwachen Warteschlangen, hosten Unterstützungssitzungen usw., sind jedoch auf Mandanten beschränkt, für die sie Schreibzugriff haben.
- Klassen, Familien und Modelle sind Mandanten, und ihre jeweiligen Listen und Menüs sind automatisch auf Mandanten beschränkt.

Erweiterte Benachrichtigung

CA Service Desk Manager-Benachrichtigungen wurden folgendermaßen erweitert:

- Benutzer, die eine Benachrichtigung vom Service Desk erhalten, können auf sie antworten. Der Text ihrer Antwort wird als Kommentar in das Ticket (alle Ticket-Typen) aufgenommen, über das sie benachrichtigt wurden.
- Benutzer (außer Mitarbeiter oder Kunden) können alle Empfänger einer Benachrichtigung über eine Verknüpfung in der E-Mail, die eine Liste der Empfänger anzeigt, sowie im Aktivitätsprotokoll einsehen. Alle Kontakte, die aufgrund ihrer Zuordnung zu einer Aktivitätsbenachrichtigung automatisch oder manuell benachrichtigt werden, werden mit der folgenden Ausnahme angezeigt: Temporäre E-Mail-Adressen werden nicht angezeigt, da sie keinem Kontaktdatensatz zugeordnet sind.

- Analysten können manuelle Benachrichtigungen an E-Mail-Adressen schicken, die keinen Kontakten im System zugeordnet sind. Solche E-Mail-Adressen werden im Aktivitätsprotokoll mit der manuellen Benachrichtigung angezeigt.
- Analysten können jegliche Interaktionen mit einem Benutzer verfolgen und eine manuelle Benachrichtigung an eine temporäre E-Mail-Adresse schicken. Diese Nachverfolgung ist nützlich, wenn ein Benutzer nicht im Büro ist oder Probleme beim Zugriff auf sein standardmäßiges E-Mail-Konto hat.
- Tritt ein Fehler auf, während E-Mail-Benachrichtigungen an den Server für ausgehende E-Mails übermittelt werden, wird die Meldung in eine Warteschlange in einem Verzeichnis gesetzt. Meldungen in einer Warteschlange werden nach einer konfigurierbaren Wartezeit automatisch erneut übermittelt. Schlägt dieser Versuch ebenfalls fehl, wird die Meldung erneut in die Warteschlange gesetzt. Um eine Überlastung des Servers für ausgehende E-Mails zu vermeiden, sobald dieser wieder verfügbar ist, wird die Wiederholung für jede Meldung individuell geplant.
- Benachrichtigungszeichenfolgen fügen einer Ticketbenachrichtigung Information für einen Endbenutzer hinzu, wie im folgenden Beispiel:

  ```
  Beantworten Sie diese Benachrichtigung, um dem Ticket weitere Informationen hinzuzufügen.
  ```

  Solche Zeichenfolgen stellen standardisierten Klartext oder HTML-formatierten Text zur Verwendung in mehreren Meldungsvorlagen bereit. Sie können z. B. eine häufige Zeichenfolge wie einen Vertraulichkeitshinweis in einem einzelnen Datensatz aufzeichnen und sie in mehreren Meldungsvorlagen verwenden. Benachrichtigungszeichenfolgen sind für Meldungsantworten wie etwa Antworthinweise oder URL-Verknüpfungen nützlich. CA Service Desk Manager enthält Musterzeichenfolgen, Sie können jedoch auch eigene Zeichenfolgen erstellen. Sie können eine Zeichenfolge für die globale Verwendung in einer Meldungsvorlage als aktiv oder inaktiv festlegen. Wenn eine Zeichenfolge inaktiv ist, wird sie in allen Meldungsvorlagen unterdrückt, die sie verwenden.

Ausfalltypen

Mit Ausfalltypen können Sie einen einzelnen allgemeinen oder konkreten Typ von Ausfall für einen Incident anzeigen, der Ihnen bei der Kategorisierung und Nachverfolgung eines Incidents hilft. Geben Sie z. B. für ein Ticket, das einen Ausfall bei einer Endbenutzereinrichtung betrifft, den Ausfalltyp "Einrichtungen" an. Verwenden Sie danach den Ausfalltyp in einer Suche, um eine mögliche Lösung für die Ursache des Einrichtungsausfalls zu finden.

Sie können die folgenden Ausfalltypaktionen ausführen:

- Verwenden oder bearbeiten Sie die vordefinierten Ausfalltypen, oder erstellen Sie neue Typen. Sie können beispielsweise den Typ "Zeitweiliger Ausfall" für Incidents bezüglich zeitweiliger Serviceausfälle erstellen.
- Listen Sie Ausfalltypen auf, und suchen Sie nach ihnen. Suchen Sie z. B. alle Incidents des Ausfalltyps "Netzwerk", und sehen Sie dann Informationen zu jedem Incident ein, um Hilfe bei der Behebung eines Incidents zu erhalten.

Prioritätsberechnung

Mit der Prioritätsberechnung können Sie Tickets effektiv auf Grundlage von Business-Szenarien verwalten. Sie können eine Prioritätsberechnung für Incidents, Probleme oder beides einrichten. Erstellt ein Benutzer später ein Ticket, verwendet das System die Prioritätsberechnung und Ticketwerte, um Prioritäts-, Dringlichkeits- und Auswirkungseinstellungen vorzunehmen.

Bei vorherigen Versionen wurde die Incident-Priorität von Tickets durch Hinzufügen der Dringlichkeits- und Auswirkungswerte berechnet. Ein Benutzer konnte die Einstellung auch direkt im Feld "Priorität" vornehmen. Anschließend wird bei der Einrichtung einer Prioritätsberechnung für Tickets das Feld "Priorität" deaktiviert, und es kann nur durch das System aktualisiert werden.

Damit ITIL-Standards eingehalten werden, steht das Feld "Schweregrad" auf Detail- und Listenseiten für Incidents und Probleme nicht mehr zur Verfügung. Aus dem gleichen Grund ist auch das Feld "Incident-Priorität", das beim Speichern eines Incidents verfügbar ist, nicht mehr mit Standardeinstellungen verfügbar. Allerdings sind der veraltete Code und ausgeblendete Felder weiterhin vorhanden. Außerdem können Sie die Detail- und Listenseiten für Incidents und Anfragen ändern, um das Feld "Dringlichkeit" anstelle des Feldes "Priorität" für Benutzer zu verwenden, die Mitarbeiter sind.

Symptomcodes

Symptomcodes stellen ein einzelnes, allgemeines Symptom für einen Incident dar, den ein Benutzer meldet. Wenn ein Benutzer einen Incident meldet, können Sie auf dem Ticket einen Symptomcode angeben, um den Incident zu kategorisieren und nachzuverfolgen. Verwenden Sie z. B. einen Symptomcode "Langsame Antwort" auf einem Ticket für eine Anwendung, die langsamer als erwartet ausgeführt wird.

Sie können die folgenden Symptomcodeaktionen ausführen:

- Verwenden oder bearbeiten Sie die vordefinierten Symptomcodes, oder erstellen Sie neue Symptomcodes. Sie können z. B. den Code "Gerät kann nicht aktiviert werden" für Incidents bei der Aktivierung von Drahtlosgeräten verwenden.
- Listen Sie Symptomcodes auf, und suchen Sie Incidents nach Symptomcode. Sie können z. B. alle Incidents mit dem Symptomcode "Anwendung antwortet nicht" suchen und danach Informationen zu jedem Incident einsehen, um Hilfe bei der Behebung eines Incidents zu erhalten.

Hinweis: Weitere Informationen zu Symptomcodes finden Sie im *Administrationshandbuch* und in der *Online-Hilfe*.

Scoreboard-Begrenzungen

Scoreboard-Begrenzungen ermöglichen die Festlegung der Anzahl von Strukturknoten und Ordnern, die auf dem Scoreboard angezeigt werden. Durch die Begrenzung der Anzahl von Knoten und Ordnern können Sie Ihre Arbeitsumgebung übersichtlicher gestalten.

Self-Service-Erweiterungen

Die Self-Service-Schnittstelle für Mitarbeiter in CA Service Desk Manager wurde folgendermaßen erweitert:

- Sie können Schaltflächen für jeden *Statusübergang* (siehe Seite 43) in den Detailformularen für Incidents und Anfragen in Self-Service einschließen. Statusübergangsschaltflächen für "Incident" und "Workflow-Prozess anfordern" werden in der Mitarbeiterschnittstelle angezeigt, wenn Statusübergänge mit aktiven *Übergangstypen* verknüpft sind. Ein Übergangstyp definiert den Schaltflächentext und steuert das Verhalten des Ticket-Detailformulars. Beim Definieren von Schaltflächen werden die Legacy-Schaltflächen "Incident schließen" (bzw. "Anfrage schließen") und "Incident neu öffnen" (bzw. "Anfrage neu öffnen") nicht auf den Ticket-Detailformularen angezeigt. Stattdessen kann der Mitarbeiter den Status des Incidents oder der Anfrage nur mit Hilfe der vom Administrator konfigurierten Statusübergangsschaltflächen ändern.

- Sie können die Option "Einschließen" in Self-Service zur Festlegung verwenden, welche Anfrage-/Incident-/Problembereiche, Issue-Kategorien und Change-Kategorien in Tickets für Self-Service einzuschließen sind. Sie können auch andere Self-Service-Symbole definieren als die, die für den Analysten angezeigt werden. Beim Speichern des Tickets wird das Self-Service-Symbol im Anfrage-/Incident-/Problembereich bzw. im Issue-/Change-Kategoriefeld angezeigt. Wenn das Ticket in der Analystenschnittstelle angezeigt wird, wird das normale Symbol für den Bereich dargestellt.
- Sind CA Service Desk Manager und CA Service Management in der gleichen Produktionsumgebung integriert, kann die Self-Service-Seite für Mitarbeiter in CA Service Desk Manager eine gemeinsame Zugangsseite für CA Service Desk Manager und CA Service Catalog-Services zur Verfügung stellen.

  Hinweis: Informationen zur Konfiguration dieses zentralen Zugangspunkts finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Spezielle Verarbeitung-Typen

Spezielle Verarbeitung-Typen ermöglichen Ihnen die Identifizierung von Kontakten (betroffene Endbenutzer), die besondere Aufmerksamkeit benötigen. Wenn Sie einem Kontakt einen oder mehrere spezielle Verarbeitung-Typen zuordnen, zeigen Tickets, die den Kontakt im Feld "Betroffener Endbenutzer" angeben, ein Warnungsbanner, -symbol oder beides an. CA Service Desk Manager bietet spezielle Verarbeitung-Typen und ermöglicht deren Erstellung.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für Kontakte, die spezielle Verarbeitung-Typen identifizieren können:

- VIPs (Very Important Persons), z. B. Führungskräfte

  Analysten können den Ordner "V.I.P." im Scoreboard zur Identifizierung von Tickets durchsuchen, die einen VIP als betroffenen Endbenutzer angeben.
- Kunden, für die der Support gerade erneuert wird
- Kunden mit Behinderungen, die spezielle Verarbeitungsmethoden oder Geräte erfordern
- Besucher
- Kontakte, die des Missbrauchs von Systemressourcen verdächtig sind

Mit Hilfe von Ticket-Feldern und speziellen Verarbeitung-Typen können Sie Tickets verfolgen und zwischen zwei verwandten, aber möglicherweise unterschiedlichen Kontakttypen unterscheiden. Ein VIP (betroffener Endbenutzer) hat z. B. einen Assistenten (Requestor), der im Namen des VIP handelt. Wenn es sich bei dem betroffenen Endbenutzer um einen Kontakt handelt, der einem speziellen VIP-Verarbeitung-Typ zugewiesen ist, können Tickets von einem Analysten genauer priorisiert werden.

Hinweis: Weitere Informationen zu speziellen Verarbeitung-Typen finden Sie im *Administrationshandbuch* und in der *Online-Hilfe*.

Statusübergänge und abhängige Attributsteuerelemente

Mit Hilfe von konfigurierbaren Steuerelementen können Sie den Ticket-Statusablauf für Changes, Issues und Incidents/Probleme/Anfragen beschränken, und Sie können bestimmen, welche Felder für jeden einzelnen Ticket-Status angezeigt werden oder erforderlich sind:

Übergänge

Steuert, wie Benutzer verfügbare Status auf dem Incident-/Problem-/Anfrage-, Issue- oder Change-Formular auswählen. Angenommen, ein Problem hat den Status "Offen", und der Übergangsablauf erlaubt es dem Analysten nur, den Status auf "Geschlossen" zu aktualisieren. In diesem Beispiel hat der Analyst keine weiteren Statusoptionen, was den Problem Management-Prozess unterstützt.

Übergänge ermöglichen es Ihnen, eine Teilmenge der vollständigen Statusliste zu definieren und den neuen (oder nächsten) Standardstatus eines Tickets auf der Grundlage des aktuellen Status anzugeben. Sie können für jeden Ticket-Typ eindeutige Statusübergänge definieren. Ziehen Sie die Verwendung von Übergängen in Betracht, wenn Sie Status-Workflows für Ihre Endbenutzer beschränken möchten.

Abhängige Attributsteuerelemente

Steuert, wie Attribute je nach Ticket-Status als erforderlich (Angabe erforderlich) oder gesperrt (Aktualisierung nicht möglich) gekennzeichnet werden. Beispielsweise kann der Change Manager einen Analysten daran hindern, das Attribut "Zusammenfassung" zu bearbeiten, nachdem ein Change genehmigt wurde. Ziehen Sie die Verwendung von Attributsteuerelementen in Betracht, wenn Sie bestimmte Attribute in Abhängigkeit vom Status beschränken möchten.

Ziellösung und Antwortzeiten

Sie können Serviceziele für Incidents, Probleme, Changes und Issues einrichten, um die Serviceziellösung und Antwortzeit zu verbessern. Serviceziele zeigen das Zieldatum, das aktuelle Datum, die verbleibende Zeit und die Vertragsstrafe für jedes Ticket an. Sie können die Ticketwarteschlange auf Grundlage des Serviceziels oder der projektierten Verletzung sortieren, um Arbeit zu priorisieren.

Nutzungsbedingungen

Wenn sich der Endbenutzer bei CA Service Desk Manager anmeldet, wird zunächst eine Seite mit den *Nutzungsbedingungen* angezeigt. Die Nutzungsbedingungen weisen den Benutzer auf die ordnungsgemäße Nutzung des Produkts hin. Der Benutzer muss den Bedingungen zustimmen, bevor er mit der Anmeldung bei CA Service Desk Manager fortfahren kann. Nach jedem Anmeldungsversuch werden in das Standardprotokoll und das Benutzerereignisprotokoll geschrieben.

Für die Nutzungsbedingungen können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Sie können Nutzungsbedingungen erstellen, aktualisieren und löschen.
- Sie können Nutzungsbedingungen mit einem Mandanten verknüpfen.

  Hinweis: Sie müssen die Mandantenfähigkeit aktivieren und mindestens einen Mandanten konfigurieren, bevor Sie einem Mandanten Nutzungsbedingungen zuordnen können.
- Sie können die Annahme der Nutzungsbedingungen durch den Endbenutzer bei jeder Anmeldung erzwingen.
- Sie können die erste Seite leer lassen, so dass der Endbenutzer die Nutzungsbedingungen ignoriert.

Hinweis: Weitere Informationen zu Nutzungsbedingungen finden Sie im *Administrationshandbuch* und in der *Online-Hilfe*.

Support-Automatisierung

CA Service Desk Manager r12,5 stellt neue Funktionen für die Support-Automatisierung bereit. Support-Automatisierung reduziert Betriebskosten, erhöht die Kundenzufriedenheit und verringert die Ausfallzeit. Durch die Automatisierung von Support können Computer-Probleme folgendermaßen verhindert, entdeckt und behoben werden, bevor sie zu erheblichen Betriebsunterbrechung führen:

- Reduzierung von Service Desk-Kosten durch Problemverhinderung
- Reduzierung des Zeitaufwands für Support Incidents durch Problemvermeidung und Lösungsautomatisierung
- Bereitstellung von Tools zur Einrichtung automatischer Tasks, die über verschiedene Supportkanäle zur Verfügung gestellt werden können
- effektive Integration in vorhandene Service Desk-Technologien, standardisiert und skalierbar
- Optimierung der Kontaktzeit der Analysten durch Bereitstellung eines kostengünstigen Kanals für Live-Support und automatisierte Erkennung, Diagnose und Reparatur im Live-Support-Prozess
- Nutzung von Problemlösungen durch Kunden
- gemeinsame Nutzung einer einzelnen Implementierung durch mehrere unabhängige Mandanten

Weitere Informationen:

Funktionsänderungen (siehe Seite 19)

Support-Automatisierung-Lizenzierung

Der Support-Automatisierung-Server verwendet CA Service Desk Manager-Lizenzierung.

Vordefinierte Berichte von Support-Automatisierung

CA Business Intelligence installiert einen Satz von vordefinierten Support-Automatisierung-Berichten. Berichtsobjekte für Support-Automatisierung werden während der CA Business Intelligence-Installation in das CA Service Desk Manager-Universe eingeschlossen. Support-Automatisierung erfasst detaillierte statistische Daten, die während jeder Unterstützungssitzung in den Berichten verwendet werden. Sie können die Daten gemäß den Anforderungen Ihrer Organisation filtern und sortieren.

Die Support-Automatisierung-Administrator- und Support-Automatisierung-Analystenrollen können die vordefinierten Support-Automatisierung-Berichte verwenden, die in BusinessObjects-InfoView angezeigt werden.

Hinweis: Weitere Informationen zu BusinessObjects-InfoView finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Erweiterte Benachrichtigung für Support-Automatisierung

Support-Automatisierung-Benachrichtigungen wurden folgendermaßen erweitert:

- Für Support-Automatisierung-Benachrichtigungsdaten wird die Benachrichtigungs-Engine von CA Service Desk Manager r12,5 verwendet.

  Hinweis: Bei der Aktualisierung von CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 werden Benachrichtigungsdaten nicht migriert. Administratoren müssen bestimmte Kontakte für jede Support-Automatisierung-Benachrichtigungsregel definieren.

- In vorherigen Versionen von Support-Automatisierung haben sich Analysten registriert, um Benachrichtigungen über Warteschlangeneinträge zu erhalten, etwa wenn ein Endbenutzer einer Sitzung beitrat oder wenn die Sitzung in eine Warteschlange übertragen wurde. In r12,5 konfigurieren CA Service Desk Manager-Administratoren Benachrichtigungseinstellungen.
- Administratoren können die standardmäßigen Benachrichtigungsaktivitätsobjekte, Benachrichtigungsregeln, Ereignisse, Makros und Meldungsvorlagen für Unterstützungssitzungen verwenden.
- Administratoren, die Support-Automatisierung-Funktionalität in einem externen System wie Star integrieren, müssen die E-Mail-Adresse für den Kontakt "System_SA_User" einrichten und diesen Kontakt in die Regel *Benachrichtigung über Beendigung der Sitzung* aufnehmen.

Live-Unterstützung

Analysten bieten Endbenutzerunterstützung anhand von Tools, mit denen die Remote-Interaktion zwischen Analysten und Endbenutzern verbessert wird. Analysten können vordefinierte Antworten zur Beschleunigung der Kommunikation mit dem Endbenutzer verwenden. Die Analysten sammeln detaillierte Informationen über einen Endbenutzer-Computer, um Unterstützung zu bieten.

Wichtig! Wenn Support-Automatisierung-Analysten Endbenutzer über ein Ticket zu einer Unterstützungssitzung einladen, *müssen* sie auf die Datenpartitionseinschränkungen für Kontakte achten. Mit Hilfe von CA Service Desk Manager können Analysten Incidents, Changes und Probleme erstellen. Sie können ebenfalls einen Kontakt mit der Rolle "Kunde" als betroffenen Endbenutzer definieren. Standardmäßig kann die Rolle "Kunde" mit Hilfe der Datenpartition "Kunde" lediglich Ticket-Typen anzeigen und erstellen. Incidents, Changes oder Probleme können nicht angezeigt oder erstellt werden. Wenn ein Analyst einen Kunden von einem dieser Ticket-Typen einlädt, kann der Endbenutzer nicht an der initiierten Support-Automatisierung-Unterstützungssitzung teilnehmen.

Analysten bieten Live-Unterstützung über die folgenden Support-Automatisierungs-Schnittstellen:

- **Analystenschnittstelle** – der Analyst kann mit Endbenutzern interagieren und während Unterstützungssitzungen Unterstützung bieten.
- **Endbenutzerkunde** – der Endbenutzer kann in einer Chat-Sitzung mit dem Analysten sprechen, während der Analyst Unterstützung per Computer bietet.
- **Administrator** – der Administrator verwendet diese Schnittstelle, um Support-Automatisierung zu konfigurieren und Berichte anzuzeigen.

Analystenschnittstelle der Support-Automatisierung

Über die *Analystenschnittstelle der Support-Automatisierung* können Analysten Endbenutzern Live-Unterstützung in einer Unterstützungsumgebung bieten. Endbenutzer fordern Live-Unterstützung bei CA Service Desk Manager-Tickets wie z. B. Incidents an, und Analysten hosten Unterstützungssitzungen.

Hinweis: Wenn Analysten auf Verbindungsprobleme stoßen, können Administratoren Verbindungseinstellungen manuell in einem Browser oder auf dem Java Control Panel konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Verbindungseinstellungen finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Analysten überwachen Warteschlangen und befassen sich mit Unterstützungssitzungen, um Computer-Probleme für Endbenutzer in Ihrer Unterstützungsumgebung zu beheben. Analysten können die folgenden Aktionen ausführen:

- Live-Chat-Sitzungen hosten
- Dateien und Verzeichnisse von Endbenutzern anzeigen und ändern
- Dateien und Ordner mit dem Endbenutzer-Computer übertragen
- Endbenutzerregistrierung anzeigen und ändern
- Screenshots vom Desktop des Endbenutzers anfertigen
- Endbenutzer-Computer fernbedienen, um ein Programm zu starten
- Computer des Endbenutzers neu starten oder herunterfahren
- Automatischen Task ausführen

Webverwaltung für Support-Automatisierung

Die Rolle "Administrator" besitzt vollen Zugriff auf alle Produktfunktionen. Sie verwenden typischerweise diese Rolle, um alle Benutzer und Rollen einzurichten. Sie kann auch für eine Produktumgebung verwendet werden, in der alle administrativen Aufgaben von einer einzelnen Person durchgeführt werden.

Sie können anhand der Administratorenseiten in CA Service Desk Manager festlegen, wie Support-Automatisierung innerhalb Ihrer Serviceumgebung funktioniert. Der Support-Automatisierung-Knoten wird unter der Administrator-Hauptstruktur hinzugefügt.

Automatisierte Aufgaben

Sie können automatische Aufgaben erstellen, die Analysten zur Supportbereitstellung für Endbenutzer verwenden. Sie wählen den entsprechenden Mandanten bei der Erstellung von Klassifizierungen aus. Administratoren und Analysten mit entsprechenden Berechtigungen können Skripte mit dem Editor für automatisierte Aufgaben erstellen und auf den Server hochladen. Sie können auch öffentliche oder mandantenspezifische Skripte hochladen, sofern die Berechtigungen dies zulassen. Endbenutzer können automatische Aufgaben aus Knowledge-Dokumenten heraus starten, oder Analysten führen sie in Unterstützungssitzungen aus.

Wichtig! Der Editor für automatisierte Aufgaben wird nicht lokalisiert.

Automatisierte Aufgaben bieten Analysten detaillierte Informationen über den Computer des Endbenutzers. Automatische Self-Service-Aufgaben können mit dem Endbenutzer und ihren Eingaben interagieren. Diese Aufgaben nehmen Änderungen am Dateisystem und an der Registrierung vor, laden Installationssoftware herunter usw.

Veröffentlichte Softwarekorrekturen

Für alle herausgegebenen Problembehebungen für CA Service Desk Manager r12,5 beachten Sie die Angaben unter "Published Solutions" des Technischen Supports unter http://support.ca.com.

Fehlerbehebungen

CA Service Desk Manager r12,5 schließt die folgenden Fixes für den CA Service Desk Manager-*Server* ein:

Problemnummer	Zusammenfassung
479	AD-HOC-PROFIL MEHRDEUTIGES ERGEBNIS
480	MAUSVOREINSTELLUNGSFEHLER
486	GRUPPENLISTE ENTHÄLT KOMMA
488	TATSÄCHLICHE DAUER VON WORKFLOW-AUFGABE WIRD ÜBERSCHRIEBEN
490	SERVICETYPEREIGNISSE WERDEN NICHT VERZÖGERT
499	BERICHTEREGISTERKARTE ZEIGT FEHLER BEI VERWENDUNG UNTERSCHIEDLICHER WEB-ENGINES BEI DER ANMELDUNG
506	ZUGRIFFSTYP WIRD MIT PDM_LDAP_SYNC AUF NULL GESETZT
507	KOMMAS ZUM GRUPPENNAMEN HINZUGEFÜGT
508	SKRIPTFEHLER NACH VERÖFFENTLICHUNG VON JAVASCRIPT-DATEI
509	RESOLUTION_TEXT AUS WEBSERVICES-METHODE GETDOCUMENTBYIDS
511	KOPIERROLLE SCHLÄGT BEI SEKUNDÄREM SERVER FEHL
519	FALSCHE SQL-ABFRAGE BEI SUB-FACTORY
521	AD-HOC-PROFIL OHNE WERTE; WENN "POPUPS VERMEIDEN" EINGESTELLT IST
522	BERICHTE KÖNNEN FEHLSCHLAGEN, WENN SONDERZEICHEN BEI DER ANMELDUNG VERWENDET WERDEN
526	VERÖFFENTLICHUNG VON KNOWLEDGE-DOKUMENT KANN MIT WEBSERVICES NICHT RÜCKGÄNGIG GEMACHT WERDEN
528	E-MAIL WIRD NICHT AUS KNOWLEDGE-DOKUMENT GESENDET, WENN KONTAKT LEERZEICHEN AUFWEIST
532	VON GRUPPENKONTAKT ERHALTENE UMFRAGEVERKNÜPFUNG GIBT

Problemnummer	Zusammenfassung
	FEHLER AUS
538	FEHLER BEI VERÖFFENTLICHUNG EINES ÜBERARBEITETEN DOKUMENTS
539	FELD FÜR ZUSTÄNDIGEN WIRD NACH ÜBERTRAGUNGSAKTIVITÄT NICHT AKTUALISIERT
540	RECHTSCHREIBPRÜFUNG SCHLÄGT BEI WORTEN MIT ÜBER 80 ZEICHEN FEHL
541	PDM_MAIL_NXD-PROZESS KANN SENDEN VON E-MAIL-BENACHRICHTIGUNGEN EINSTELLEN
552	MEHRERE BENACHRICHTIGUNGSMAKROS WERDEN NICHT RICHTIG MIGRIERT
553	BEI INSTALLATION VON REMOTE-KOMPONENTEN WIRD SQL-OPTION ÜBERGANGEN
554	FALSCHE EDIRECTORY-KONTAKTINFORMATIONEN
555	PROTOKOLL ZEIGT ANMELDEDATEN AN
557	DATEIEN IN WARTESCHLANGE FÜR PDM_TEXT_API
558	HOTKEY-PROBLEM MIT DEUTSCHEM SCHLÜSSELWORT IN FIREFOX
559	FEHLER WIRD BEIM KOPIEREN VON EIGENSCHAFTSVALIDIERUNGSREGELN ANGEZEIGT
561	DOMSRVR HÄNGT BEIM SPEICHERN DER WHERE-KLAUSEL EINER GESPEICHERTEN ABFRAGE
562	FACTORY-NAME ALS ANZEIGENAME
564	ISSUE-KOPIERFUNKTION SCHLÄGT FEHL
567	ÄNDERUNG DES ZUGRIFFSTYPS FÜHRT ZU GELEGENTLICHEN DOMSRVR-ABSTÜRZEN
568	PDM_TRACE AUF DOMSRVR KANN ZU DESSEN BEENDUNG FÜHREN
569	ADD_KNOW_LIST-OPTION FUNKTIONIERT BEI ISSUES NICHT
570	FEHLER BEI ANZEIGE DER CI-BEZIEHUNG
571	WEB-ENGINE WIRD MITUNTER ABNORMAL BEENDET
572	PDM_RPC-FEHLER RUFT EXTERNE WSDL AUF
573	UNTERSTÜTZUNG FÜR JAVA BPMESSAGE
574	SKRIPTFEHLER BEIM KLICKEN AUF SCHALTFLÄCHE "ABLAUFPLAN ANZEIGEN"
575	"ALLE AUFLISTEN" BEI ANHÄNGEN FÜHRT ZU SKRIPTFEHLER

Problemnummer	Zusammenfassung
576	FACTORY-NAME ALS ANZEIGENAME
577	LINKER MAUSKLICK FUNKTIONIERT NACH TASTATURVERWENDUNG NICHT
581	ZEICHEN "@" KANN NICHT IN BESCHREIBUNGSFELD EINGEGEBEN WERDEN
582	DATEN IM CHANGE-FENSTER WERDEN INKORREKT ALS TT/MM/JJJJ ANGEZEIGT
583	BOPLGIN KANN BEI KONFIGURATION ÜBER EEM MIT LDAP ABSTÜRZEN
587	ABLAUFPLANDATUMSFORMAT WIRD BEI MAUSBEWEGUNGSZEIGER NICHT GEÄNDERT
589	DOMSRVR-SPEICHERZUNAHME BEI ARCHIVIERUNGS-/LÖSCHPROZESS
590	DOPPELTE BERICHTE IN LISTE BEI BOXI-ANZEIGE
591	AUFGABENBESCHREIBUNGSZEILE WIRD UMGEBROCHEN
592	AUTOMATISCH AUSGEFÜLLTE KATEGORIE WIRD NICHT GESPEICHERT
593	"IN LISTE BEARBEITEN" IGNORIERT DATENPARTITIONEN
596	URL-ANHANGSWERT AUF REGISTERKARTE FÜR INCIDENT-ANHANG IST VERSTÜMMELT
597	FEHLER ZUR TEXTGRÖSSENBESCHRÄNKUNG WIRD ZWEIMAL ANGEZEIGT
599	"SERVICETYP" WIRD FÜR STANDARDPRIORITÄT NICHT AUSGEFÜLLT
600	ORA: 1795 FEHLER BEIM ÖFFNEN VON CONFIGURATION ITEM
602	LDAP-SYNC ÜBERSCHREIBT MANDANT
604	PDM_REPLACE SCHLÄGT AUF SUSE LINUX FEHL
605	INAKTIVE BENUTZER WERDEN IN TICKET ALS ZUSTÄNDIGE ANGEZEIGT
607	SUCHE NACH KNOWLEDGE-DOKUMENT NACH DEREN START NICHT MÖGLICH
608	MANUELLE BENACHRICHTIGUNG MIT % ERZEUGT UNGÜLTIGE ZEICHEN
610	PDM_KIT-DIENSTPROGRAMM STÜRZT BEI AUFTRETEN EINES ZEICHENS FÜR NEUE ZEILE AB
612	PDM_UCONV SCHLÄGT MIT FEHLER ÜBER FEHLENDE DATEI "MSVCR71D.DLL" FEHL

Problemnummer	Zusammenfassung
614	EIGENSCHAFTSWERT WIRD BEIM KOPIEREN EINER VALIDIERUNGSREGEL NICHT KOPIERT
615	CHANGES KÖNNEN NICHT GESCHLOSSEN ODER REGISTERKARTE "WORKFLOW" KANN NICHT VERWENDET WERDEN
616	FEHLER-POPUP AUS BENACHRICHTIGUNGSVERLAUF EINES TICKETS
617	INKORREKTER ZUGRIFF AUF ANHÄNGE
618	MENÜELEMENTE FEHLEN IM MENÜ "AKTIVITÄTEN"
621	CI GEHT BEIM KOPIEREN EINES VORHANDENEN CHANGES VERLOREN
622	DATENVERLUST BEIM SPEICHERN EINES TICKETS MIT UNGÜLTIGEN DATEN
625	SCHALTFLÄCHEN "GRUPPEN AKTUALISIEREN" UND "UMGEBUNG" FEHLEN
629	LDAP-ANMELDUNG NICHT VERFÜGBAR, WENN MEHRERE MANDANTEN AUF SETUP EINGESTELLT SIND
631	E-MAIL WIRD BEI GLEICHEM NACHNAMEN NICHT AUS KD GESENDET
632	KATEGORIEFELD WIRD NICHT AUTOMATISCH AUSGEFÜLLT
634	AUFRUF VON WEBSERVICE "FINDCONTACTS()" ERHÖHT DOMSRVR-SPEICHER
635	SICHERHEITSPROBLEM AUF TOMCAT-SERVER
636	AHD-CODES IN BENACHRICHTIGUNGSMELDUNG
637	MITARBEITER-E-MAIL ERSTELLT KEINE ANFRAGE IN EINRICHTUNG FÜR MEHRERE MANDANTEN
640	SAP-INTEGRATION
641	OPTIONSFELDER "BEWERTUNG" UND "KOMMENTAR" DEAKTIVIERT
642	WEB-ENGINE WIRD ABGEBROCHEN ODER HÄNGT ZEITWEILIG
643	VERSTÜMMELTE ZEICHEN IN BATCHDATEI-BENACHRICHTIGUNGEN
645	FALSCHE TABELLE IN KT EINGEFÜGT
646	ZUGRIFFSTYP VON LDAP-MITGLIED NICHT AKTUALISIERT
648	KOREANISCHE DOPPELBYTE-ZEICHEN SIND IN AKTIVITÄTSPROTOKOLLEN VERSTÜMMELT
650	LDAP-KONTAKT KANN NICHT FÜR LEVEL 2-ANALYST-ROLLE ZUSAMMENGEFÜHRT WERDEN
651	ZUSTÄNDIGER AUS DER AD-HOC-INCIDENT-VORLAGE FEHLT

Problemnummer	Zusammenfassung
652	APOSTROPH IN DEN PDM_TEXT_CMD-EINGABEPROTOKOLLFEHLERN
653	KNOWLEDGE-KATEGORIE SKRIPTFEHLER IN EMP-SCHNITTSTELLE
656	PDM_WEBCAHCE -H BIETET KEINE HILFEINFORMATIONEN
657	DETAILBERICHTE SIND INKORREKT FORMATIERT
658	BEIM SCHLIESSEN EINES ÜBERGEORDNETEN TICKETS WERDEN UNTERGEORDNETE TICKETS GESCHLOSSEN
659	SUCHLISTE ENTHÄLT INAKTIVE DATENSÄTZE
661	PDM_DEREF-FEHLERMELDUNG BEI FEHLENDER PARAMETERANGABE
664	WEBSERVICEAUFRUFE SCHLAGEN MIT SOAP-AUSNAHME 1005 FEHL
665	BERICHTEREGISTERKARTE ZEIGT GLEICHEN BERICHT IN FIREFOX 3.X AN
667	PRIORITÄTSWERT WIRD ALS "D" MIT BENACHRICHTIGUNG ANGEZEIGT
668	SCHALTFLÄCHEN FEHLEN IN CONFIGURATION ITEM-FORMULAR
670	FEHLENDE INKLUSIONSVERKNÜPFUNG IN BERICHTEN MIT USP_CONTACT-TABELLE
671	E-MAIL WIRD NICHT KORREKT MIT ABSENDERADRESSE GESENDET
672	SCOREBOARD-ANZAHL IST FALSCH FÜR EINEN KONTAKT MIT NEUER ROLLE
676	WEB-ENGINE WIRD ZEITWEILIG ABGEBROCHEN
677	SPEL_SRVR WIRD ZEITWEISE ABGEBROCHEN
678	DETAILBERICHTINHALT WIRD NICHT KORREKT UMGEBROCHEN
680	ERGEBNISSE WERDEN FÜR GESPEICHERTE ABFRAGE NICHT KORREKT ANGEZEIGT
691	CREATE ATTACHMENT CRASHES TOMCAT
693	LOKALISIERTER TEXT IST IM MELDUNGSKATALOG VERSTÜMMELT
694	KOREANISCHE DOPPELBYTE-ZEICHEN SIND IN KD VERSTÜMMELT
696	SERVICE DESK-PROZESSES WERDEN ZEITWEILIG ABGEBROCHEN
701	SITEMODS.JS WURDE ZWEIMAL IN SCRATPAD.HTMPL HERUNTERGELADEN
716	BOPLGIN HÄNGT ODER WIRD ABGEBROCHEN
718	ANIMATOR KANN EREIGNIS NICHT AUSLÖSEN, TICKET GESPERRT

CA Service Desk Manager r12,5 schließt die folgenden Fixes für CA Service Desk Manager *Web Screen Painter* (WSP) ein:

Problemnummer	Zusammenfassung
33	INKORREKTE ANZEIGE VON WERTEN MIT ECKIGEN KLAMMERN IN WSP

Kapitel 3: Dokumentation

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

Anzeigen des CA-Bookshelf

Das CA Service Desk Manager CA-Bookshelf stellt Ihre Produktdokumentation im HTML-Format gemäß Paragraf 508 sowie eine druckbare Version jedes Handbuchs bereit. Das CA-Bookshelf wird automatisch mit dem Produkt installiert. Sie können durch Klicken auf die Verknüpfung "Bookshelf" im Produkt darauf zugreifen.

Hinweis: Sie können das CA-Bookshelf für Ihr Produkt auch vom Online-Support von CA als ZIP-Datei herunterladen und extrahieren.

So wird die ZIP-Datei extrahiert und das CA-Bookshelf angezeigt

1. Verwenden Sie ein Archivierungsprodukt wie z. B. WinZip.
2. Extrahieren Sie den Inhalt in einen lokalen Ordner.
3. Doppelklicken Sie auf die Datei "Bookshelf.hta" im Ordner "Bookshelf".

   Hinweis: Wenn Sie das Bookshelf auf Ihrer Festplatte in einem anderen Internet-Browser als Microsoft Internet Explorer anzeigen, können Sie einfach die Datei Bookshelf.html öffnen.

   Das CA-Bookshelf wird geöffnet, und Sie können die Produktdokumentation anzeigen und durchsuchen.

Neue dokumentierte Funktionen

Zusätzlich zu der Dokumentation für neue r12,5-Funktionen enthält CA Service Desk Manager auch Inhalt für neu dokumentierte Merkmale. Dieser Inhalt hilft Ihnen dabei, die folgenden Merkmale zu implementieren und zu verwenden, die früher unter support.ca.com verfügbar waren:

- Die Integration von CA Service Desk Manager mit SAP Solution Manager stellt eine zentrale Quelle für alle Incidents in Ihrer Organisation dar. CA Service Desk Manager-Incidents werden automatisch in SAP Solution Manager repliziert.

  Das *Implementierungshandbuch* erläutert, wie bei der Integration vorzugehen ist und stellt ein Beispielszenario bereit, um Sie bei der Integration zu unterstützen.

- Die Change Management-Prozessdefinition verwaltet standardmäßige, normale oder Notfall-Changes. Als Teil des CA Workflow verwaltet die Change Management-Prozessdefinition alle Change-Aufgaben, vom anfänglichen Change Request bis hin zur Besprechung nach erfolgter Implementierung.

  Das *Administrationshandbuch* erläutert, wie bei der Change Management-Prozessdefinition vorzugehen ist und wie man sie verwendet.

  Das *Implementierungshandbuch* enthält ein Beispiel für eine Change Management-Prozessdefinition.

Änderungen in der Dokumentation

Die CA Service Desk Manager-Dokumentation wird umgeschrieben und neu organisiert. So wurden z. B. in vorherigen Versionen Informationen zur Verwaltung von Knowledge im *Administrationshandbuch für Knowledge Tools* dokumentiert. Für r12,5 wird der Inhalt umgeschrieben, neu organisiert und in das *Administrationshandbuch* eingeschlossen.

Die Dokumentation für CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 und CA CMDB ist jetzt Teil der CA Service Desk Manager-Dokumentation. Der Inhalt wird umgeschrieben und neu organisiert. Beispielsweise wurden in CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 Informationen für Analysten zur Verwendung von Live-Automatisierung im *CA Support Automation Live Automation Technician Guide* dokumentiert. Für r12,5 wird der Inhalt umgeschrieben, neu organisiert und in das *CA Service Desk Manager-Administrationshandbuch* und die *Online-Hilfe* aufgenommen.

Hinweis: Der Inhalt des *Technischen Referenzhandbuches zu CA CMDB* wird nicht in das *Technische Referenzhandbuch zu CA Service Desk Manager* übernommen. Das CA CMDB-Handbuch bleibt ein separates Handbuch.

Die Dokumentation umfasst die folgenden wesentlichen organisatorischen Änderungen:

Bisheriges Dokument	**Neues Dokument in CA Service Desk Manager**
CA CMDB Implementierungshandbuch	Implementierungshandbuch
CA CMDB Administrationshandbuch	Administrationshandbuch
CA CMDB Versionshinweise	Versionshinweise
Knowledge Tools - Administratorhandbuch	Administrationshandbuch
CA Support Automation Data Schema	Technisches Referenzhandbuch
CA Support Automation Guide to Authoring Automated Tasks	Administrationshandbuch Online-Hilfe
CA Support Automation with SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5, and Oracle 10G Installation Guide	Implementierungshandbuch
CA Support Automation Readme	Versionshinweise
CA Support Automation Release Summary	Versionshinweise
CA Support Automation Sample Deployments	Implementierungshandbuch
CA Support Automation SP1 Release Notes	Versionshinweise
CA Support Automation TConnect Guide	Administrationshandbuch Implementierungshandbuch
CA Support Automation Technical Overview	Administrationshandbuch Online-Hilfe
CA Support Automation Live Automation Technician Guide	Administrationshandbuch Online-Hilfe
CA Support Automation Live Automation Division Administrator User Guide	Administrationshandbuch Online-Hilfe

Weitere Informationen:

Änderungen in der Dokumentation (siehe Seite 146)

Nicht mehr verfügbare Handbücher

Die folgenden Handbücher werden nicht mehr in die Dokumentation eingeschlossen, weil ihr Inhalt in CA Service Desk Manager-r12,5-Handbücher verschoben und neu geordnet (siehe Seite 56) wurde:

- CA CMDB
    - Administrationshandbuch
    - Implementierungshandbuch
    - Versionshinweise
- Knowledge Tools
    - Administrationshandbuch
- CA-Support-Automatisierung
    - Datenschema
    - Guide to Authoring Automated Tasks
    - Live Automation Division Administration Guide
    - Live Automation Integration with Unicenter Service Desk
    - Live Automation Security Overview
    - Live Automation Technician Guide
    - Readme
    - Verionshinweise
    - Testbereitstellungen
    - Self Healing Automation (Division Administrator User Guide)
    - Self Service Automation (Division Administrator User Guide)
    - SP1 Release Notes
    - TConnect Guide
    - Technische Übersicht
    - Mit Installationshandbuch für SQL Server 2005, WebLogic 9.2, Tomcat 5.5 und Oracle 10G.

Kapitel 4: Systeminformationen

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt mehrere Betriebssysteme. CA unterstützt jedes Betriebssystem für die Dauer seines Lebenszyklus (gemäß den Angaben des Herstellers) oder bis zur Ankündigung von CA, die Unterstützung einzustellen.

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Die Installation von CA Business Intelligence ist auf Windows-Betriebssysteme beschränkt. Sie können jedoch CA Business Intelligence auf allen unterstützten Betriebssystemen in CA Service Desk Manager integrieren.
- Die FAST ESP-Installation ist auf Windows- und Linux-Betriebssysteme beschränkt. Sie können jedoch FAST ESP auf allen unterstützten Betriebssystemen in Knowledge-Management integrieren.

  Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten in CA Service Desk Manager und Knowledge-Management finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

- Bei CA Service Desk Manager müssen die Dateinamen im 8.3-Format erstellt werden.

  Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurieren der Dateinamenerstellung und dem Registrierungseintrag "disable8dot3" finden Sie in der Online-Hilfe und der Dokumentation zu Ihrem Betriebssystem.

- CA EEM für Linux und UNIX muss über eine Befehlszeile installiert werden. Wenn Sie versuchen, CA EEM vom CA Service Desk Manager-Installationsdatenträger mit Hilfe der Option "Produktinstallationen" zu installieren, werden Sie in einer Meldung dazu aufgefordert, eine Befehlszeile für die Installation zu verwenden. Die Befehlszeileninstallation verwendet ein selbstextrahierendes Shellskript, das Sie durch den Installationsprozess führt.

  Hinweis: CA EEM wird als 32-Bit-Anwendung auf 64-Bit-Betriebssystemen ausgeführt.

IBM AIX-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager-r12,5 unterstützt die folgenden IBM-AIX-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5,3	(64-Bit)	Nein	Nein	Ja	Ja
6,1	(64-Bit)	Nein	Nein	Ja	Nein

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Bevor Sie CA Service Desk Manager 12.5 installieren (oder von einer früheren Version migrieren), muss IBM XL C/C++ Runtime Environment, Version 9.0.0.9 (oder höher) auf IBM AIX-Servern installiert und ausgeführt werden.
- Sie können Knowledge-Management in FAST ESP integrieren, doch wird die Installation von FAST ESP unter IBM AIX nicht unterstützt.
- Sie können CA Service Desk Manager in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation unter IBM AIX nicht unterstützt.
- Die Installation des Servers für CA Workflow 1.1.127 wird unter IBM AIX unterstützt; der CA Workflow-IDE-Client muss allerdings auf Windows- und Linux-Betriebssystemen installiert werden.
- Installieren Sie CA EEM auf IBM AIX unter Befolgung der Anweisungen, die bei Auswahl von CA EEM während der Installation angegeben werden.

Hinweis: Weitere Informationen über die Integration von Produkten in CA Service Desk Manager finden Sie im Implementierungshandbuch.

Microsoft Windows-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt die folgenden Microsoft Windows-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
Windows Server 2008	SP2 Standard Edition (32-Bit und 64-Bit)	Nein	Ja	Ja	Ja
Windows Server 2008	R2 Standard Edition (64-Bit)	Nein	Ja	Ja	Ja
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32-Bit und 64-Bit)	Ja	Ja	Ja	Ja
Windows Server 2003	SP2 Standard Edition (32-Bit und 64-Bit)	Ja	Ja	Ja	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Sie können Knowledge-Management in FAST ESP integrieren, obwohl wir FAST ESP auf Windows 2008 nicht unterstützen.
- CA Business Intelligence kann für CA Service Desk Manager r12.5 nur unter Windows installiert werden. Sie können jedoch CA Business Intelligence auf allen unterstützten Betriebssystemen in CA Service Desk Manager integrieren.

Hinweis: Weitere Informationen über die Integration von Produkten in CA Service Desk Manager finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt die folgenden Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
5,0	x86 (32 Bit und 64 Bit)	Nein	Nein	Ja	Ja
6,0	x86 (32 Bit und 64 Bit)	Nein	Nein	Nein	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Sie können Knowledge-Management in FAST ESP integrieren, doch wird die Installation von FAST ESP unter Redhat Linux 5.0 oder 6.0 nicht unterstützt.
- Sie können CA Service Desk Manager in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter Redhat Linux nicht unterstützt.

Hinweis: Weitere Informationen über die Integration von Produkten in CA Service Desk Manager finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Sun Solaris-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt die folgenden Sun Solaris-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SPARC (64 Bit)	Nein	Nein	Ja	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Sie können Knowledge-Management in FAST ESP integrieren, doch wird die Installation von FAST ESP unter Sun Solaris nicht unterstützt.
- Sie können CA Service Desk Manager in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter Sun Solaris nicht unterstützt.
- Sie können CA EEM auf Sun Solaris installieren, CA Service Desk Manager kann jedoch auf Sun Solaris keine externe Authentifizierung für CA EEM verwenden. Aufgrund der CA EEM-Authentifizierungsfunktion muss der boplgin-Daemon auf Windows- oder Linux-Betriebssysteme umgestellt werden.
- Die Installation des Servers für CA Workflow 1.1.127 wird unter Sun Solaris unterstützt; der CA Workflow-IDE-Client muss allerdings auf Windows- und Linux-Betriebssystemen installiert werden.

Hinweis: Weitere Informationen über die Integration von Produkten in CA Service Desk Manager finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Novell SuSE Linux (SLES)-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt die folgenden Novell SuSE Linux-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
10	SP1 (32-Bit und 64-Bit)	Ja	Nein	Ja	Ja

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
11	(32-Bit und 64-Bit)	Nein	Nein	Nein	Ja

Beachten Sie Folgendes für CA Service Desk Manager r12,5:

- Sie können Knowledge-Management in FAST ESP integrieren, doch wird die Installation von FAST ESP unter SuSE Linux 10.0 und SuSE Linux 11.0 nicht unterstützt.
- Sie können CA Service Desk Manager in CA Business Intelligence integrieren, für das Business Objects Enterprise XI verwendet wird, doch wird die Installation von CA Business Intelligence unter SuSE Linux nicht unterstützt.

Hinweis: Weitere Informationen zur Integration von Produkten mit CA Service Desk Manager finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

VMware-Betriebssysteme

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt die folgenden VMware-Betriebssysteme:

Version	Version	FAST ESP	CA Business Intelligence und Business Objects Enterprise XI	CA EEM 8.4 SP3	CA Workflow 1.1.127
ESX Server	3.0 oder höher	Nein	Ja	Ja	Ja

Wichtig! Wenn Sie CA Service Desk Manager unter Windows in einer NAT-Umgebung (Network Address Translation, engl. für Netzwerkadressübersetzung) konfigurieren möchten, ändern Sie die lokale HOSTS-Datei mit dem Hostnamen und der IP-Adresse des Servers. Die Hosts-Datei befindet sich im Verzeichnis *\system32\drivers\etc\hosts*.

Microsoft Windows Client

Neben den Betriebssystemen, die den Server unterstützen, wird der CA Service Desk Manager-Web-Client unter den folgenden Microsoft Windows-Betriebssystemen unterstützt:

Version	Version/Stufe
Windows XP (Windows-Betriebssystem)	SP2
Windows Vista	GA-Version

Hinweis: Microsoft bietet keine Unterstützung mehr für Windows 2000.

Apple Mac OS-Client

Neben den Betriebssystemen, die den Server unterstützen, wird der CA Service Desk Manager-Web-Client unter den folgenden Apple Mac OS-Versionen unterstützt:

Version	Version/Stufe
MAC OS	X (Mozilla Firefox und Apple Safari) **Hinweis:** Safari wird auf der Oberfläche für Kunden, Mitarbeiter und Gastbenutzer unterstützt.

Webbrowser

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt mehrere Webbrowser. CA unterstützt jeden Webbrowser für die Dauer seines Lebenszyklus (gemäß den Angaben des Herstellers) oder bis zur Ankündigung von CA, dass die Unterstützung eingestellt wird.

Hinweis: In älteren Browsern wird ggf. ein zusätzliches leeres Fenster geöffnet, wenn Sie Anhänge anzeigen. Dieses Fenster müssen Sie manuell schließen.

Für CA CMDB Visualizer wird ein unterstützter Browser mit Adobe Flash Player 9 oder 10 benötigt. Wenn Sie Visualizer mit dem Browser Firefox verwenden, funktioniert die Taste F11 nicht, wenn ein Flash-Objekt hervorgehoben ist.

Mozilla Firefox

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt Mozilla Firefox auf den folgenden Betriebssystemen:

Betriebssysteme	Mozilla Firefox-Version
Alle	3.0 bis 3.5.5 **Hinweis:** Wenn Sie in CA Business Intelligence den Zugriff auf BusinessObjects InfoView mit Firefox planen, beachten Sie das Dokument über die unterstützten Plattformen von BusinessObjects Enterprise XI Release 2 für Windows für die Version Ihres Betriebssystems und von BusinessObjects.

Microsoft Internet Explorer

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt Microsoft Internet Explorer auf den folgenden Betriebssystemen:

Betriebssysteme	Microsoft Internet Explorer-Version
Microsoft Windows	Internet Explorer 7 und 8

Apple Safari

CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt Apple Safari auf den folgenden Betriebssystemen:

Betriebssysteme	Apple Safari-Version
Microsoft Windows	3.x und 4 (Self-Service-Schnittstelle)
Apple Mac OS X	3.x und 4 (Self-Service-Schnittstelle)

Webserver

Die nachstehenden Tabellen enthalten alle Webbrowser, die von CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt werden. CA unterstützt jeden Webbrowser für die Dauer seines Lebenszyklus (gemäß den Angaben des Herstellers) oder bis zur Ankündigung von CA, dass die Unterstützung eingestellt wird.

Betriebsumgebung	**Version**
Internet Information Services (IIS)	6,0
Internet Information Services	7.0 (mit Metabase Compatibility-Komponente von IIS 7.0)
Apache Tomcat	5.5.25
Apache	2,0

Softwareanforderungen für Runtime Environment

Für die Runtime Environment gelten folgende Softwareanforderungen:

- Java Runtime Environment (JRE) 1.6.0_00 (in CA Service Desk Manager enthalten)

Datenbank-Management-Systeme

Die folgenden Tabellen führen alle Datenbank-Management-Systeme auf, die von CA Service Desk Manager r12,5 unterstützt werden.

Wichtig! Lesen Sie sich folgende Informationen sorgfältig durch:

- Legen Sie für UNIX/Linux Oracle-Implementierungen die Oracle-Umgebungsvariablen (siehe Seite 77) vor der Installation oder Migration von CA Service Desk Manager fest.
- Um einige bekannte Probleme mit Oracle 11g zu beheben, *müssen* Sie zwischen Groß- und Kleinschreibung unterscheiden, indem Sie die Variable "NX.env" auf "NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=0" setzen. Es wird ebenfalls empfohlen, NX_DSSORT auf BINARY zu setzen, damit bei der Sortierung unter "domsrvr" nach Groß-/Kleinschreibung unterschieden wird.

  Hinweis: Oracle unterstützt nur solche Indizes für die Asset-Registrierung, bei denen zwischen Groß-/Kleinschreibung unterschieden wird. Eine Ausnahme dazu bildet 11g R2.

  Anmerkung: Sie können die Variable NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE mit Oracle 10g R2, 11 g oder 11 g R2 festlegen. Weitere Informationen zu unterstützten Betriebsumgebungen finden Sie in Ihrer Oracle Dokumentation.
- Die Installationsdatenträger enthalten keine eingebettete Ingres-Version für die Installation. Diese Datenbank wird nicht mehr unterstützt.

CA Service Desk Manager unterstützt Microsoft SQL Server auf den folgenden Betriebssystemen:

Betriebssystem	DBMS-Version
Microsoft Windows (32 Bit, 64 Bit)	2005 SP2, 2008

CA Service Desk Manager unterstützt Oracle auf den folgenden Betriebssystemen:

Betriebssystem	DBMS-Version
Alle (32 Bit, 64 Bit)	10gr2 und 11g **Hinweis:** Für ein Oracle 10g DBMS ist die Oracle-Version 10.2.0.4 erforderlich.

Systemanforderungen

Für die Installation und das ordnungsgemäße Ausführen des CA Service Desk Manager r12,5-Servers gelten die folgenden Mindestvoraussetzungen:

Hardware	Anforderungen
CPU	Einzelprozessor mit 2,0 GHz, Dual-Prozessor mit 2,0 GHz empfohlen
RAM	2 GB, 4 GB empfohlen
Festplattenspeicher	2 GB

Datenbankgröße	Hardware	Anforderungen
Klein - Für die Installation von CA Service Desk Manager in einer Testumgebung.	CPU	Einzelprozessor mit mindestens 2,0 GHz
	RAM	2 GB Minimum
	Festplattenspeicher	4 GB (nimmt mit der Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen)
Mittel - CA Service Desk Manager-Standard. Empfohlene Einstellung für die meisten CA Service Desk Manager-Installationen.	CPU	Dual-Prozessor mit 2,0 GHz
	RAM	2 GB, 4 GB empfohlen
	Festplattenspeicher	4 GB (nimmt mit der Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen)
Groß - Für große CA Service Desk Manager-Installationen.	CPU	Quad-Prozessor mit 2,0 GHz
	RAM	4 GB Minimum
	Festplattenspeicher	4 GB (nimmt mit der

Hardware	Anforderungen
	Zeit zu, um sich an die wachsende Größe der Datenbank anzupassen)

Hinweis: Mindestens 2 GB Speicherplatz ist erforderlich für das Datendateiverzeichnis des Datenbankservers, damit die MDB korrekt installiert und konfiguriert werden kann. Für den Java-Client von CA Service Desk Manager wird ein Einzelprozessor mit 1,0 GHz oder höher und mindestens 1 GB RAM empfohlen.

Anforderungen an die Endbenutzer-Workstations für Support-Automatisierung

Die folgenden Anforderungen müssen zur ordnungsgemäßen Ausführung von Support-Automatisierung auf der Endbenutzer-Workstation erfüllt oder übertroffen werden:

- Pentium 133 PC
- 32 MB RAM
- Mindestauflösung für die Anzeige 800 x 600
- TCP/IP-kompatibles Netzwerk
- Modemverbindung mit 56 KBit/s (Breitband empfohlen)
- Internetzugang für ausgehende Verbindungen an Port 80 (Minimum)

Anforderungen an die Analysten-Workstations für Support-Automatisierung

Die folgenden Anforderungen müssen zur ordnungsgemäßen Ausführung von Support-Automatisierung auf der Analyst-Workstation erfüllt oder übertroffen werden:

- Pentium 200 PC
- 32 MB RAM
- Mindestauflösung für die Anzeige 800 x 600
- TCP/IP-kompatibles Netzwerk
- Internetzugang für ausgehende Verbindungen an Port 80 (Minimum)

Anforderungen an die Client-Komponente für Support-Automatisierung

Die folgenden Betriebssystemkomponenten werden für den Client in CA Service Desk Manager Support-Automatisierung unterstützt:

Komponente	CA Service Desk Manager Support-Automatisierung
Betriebssysteme	Microsoft Windows XP Microsoft Windows Vista Microsoft Windows 2003
Analysten- und Administratoren-Browser	Microsoft Internet Explorer 7 **Hinweis:** Microsoft Internet Explorer 7 wird nur unter Windows XP und Windows Vista unterstützt. Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.0 bis 3.5.5
Browser des Endbenutzers	Microsoft Internet Explorer 7 **Hinweis:** Internet Explorer 7 wird nur unter Windows XP und Windows Vista unterstützt. Konqueror (nur für Web Chat-Client) Mozilla Firefox 3.0 bis 3.5.5 Apple Safari 3.0 bis 4.0

Anforderungen an Support-Automatisierung-Serverkomponenten

Anforderungen an Support-Automatisierung-Betriebssystem, Webserver, Anwendungsserver, Datenbankserver und Server Virtual Machine-Komponenten entsprechen denen für CA Service Desk Manager.

Weitere Informationen

Betriebssysteme (siehe Seite 59)
IBM AIX-Betriebssysteme (siehe Seite 60)
Microsoft Windows-Betriebssysteme (siehe Seite 61)
Redhat Enterprise Linux-Betriebssysteme (siehe Seite 62)
Sun Solaris-Betriebssysteme (siehe Seite 63)
Novell SuSE Linux (SLES)-Betriebssysteme (siehe Seite 63)
VMware-Betriebssysteme (siehe Seite 64)
Webserver (siehe Seite 67)
Datenbank-Management-Systeme (siehe Seite 68)

Hardwareanforderungen für FAST ESP

Im Folgenden werden die empfohlenen Hardwareanforderungen für die FAST ESP-Such-Engine aufgeführt:

Komponente	Voraussetzung
Server	Dedizierter, eigenständiger Server, auf dem die FAST ESP-Such-Engine installiert werden soll.
RAM	■ 4 GB (Entwicklungscomputer) ■ 8 GB (Produktionscomputer)
CPU	■ 2 (Entwicklungscomputer) ■ 4 (Produktionscomputer)
Festplattenspeicher	■ 2,5 GB (Entwicklungscomputer) ■ 2,5 GB zusätzlich zu weiterem Speicherplatz für Knowledge Base (Produktionscomputer)
Festplatten (Produktionscomputer)	■ SATA: 7.200 U/min, RAID 4 (kleines System) ■ SCSI: 10.000 U/min, RAID 5 (mittleres System) ■ SCSI: 15.000 U/min, RAID 10 (großes System)

Wichtig! Vollständige Informationen zu den Installationsvoraussetzungen für FAST ESP (z. B. unterstützte Hardware) sowie zu den Konfigurationsverfahren finden Sie im *FAST ESP-Installationshandbuch* auf dem Installationsdatenträger im folgenden Ordner: \CA_tps.nt\FastESP\Doc\en-US.

Systemvoraussetzungen für CA Business Intelligence

Im Folgenden werden die Systemvoraussetzungen für CA Business Intelligence aufgeführt.

Hinweis: Eine ausführliche Liste der unterstützten Umgebungen und Hardware-Voraussetzungen finden Sie in den Dokumenten zu den verschiedenen unterstützten Plattformen auf der CA Business Intelligence-DVD. Diese Dokumente enthalten spezifische Informationen zu Versions- und Patchvoraussetzungen für Webanwendungsserver, Webbrowser und Betriebssysteme.

Komponente	Voraussetzung
Java-Anwendungsserver	Wenn Sie während der CA Business Intelligence-Installation den Tomcat-Anwendungsserver installieren, brauchen Sie vor der Installation von CA Business Intelligence *keinen* Java-Anwendungsserver zu installieren.
RAM	■ 512 MB (mindestens) ■ 1 GB (empfohlen)
Festplattenspeicher	■ 5 GB (mindestens) ■ 7 GB (empfohlen)
Datenbanksoftware	Die Datenbanksoftware muss mit dem CMS und der Audit-Datenbank kompatibel sein, sofern während der CA Business Intelligence-Installation nicht MySQL installiert wird. **Hinweis:** Eine ausführliche Liste der unterstützten Umgebungen finden Sie in der Datei "Platform.txt", die in der Produktverteilung enthalten ist. Außerdem wird empfohlen, dass Sie die in der Produktverteilung enthaltenen Versionshinweise lesen.
BusinessObjects Enterprise	Für BusinessObjects Enterprise müssen Informationen zum System und zu dessen Benutzern in einer Datenbank gespeichert werden. **Hinweis:** Einzelheiten zu den Datenbankanforderungen finden Sie im *Implementierungshandbuch für CA Business Intelligence*.
VMware	Stellen Sie sicher, dass der Computername keines der folgenden Zeichen enthält: ■ Unterstrich ■ Punkt ■ Schrägstrich

Hinweis: Die Installationsdatenträger umfassen das *Implementierungshandbuch für CA Business Intelligence*, das zusätzliche Systemanforderungsinformationen enthält. Überprüfen Sie vor Ausführung des CA Business Intelligence-Installationsprogramms sorgfältig die Voraussetzungen für Ihr konkretes Betriebssystem, um eine erfolgreiche Installation von CA Business Intelligence sicherzustellen.

Systemvoraussetzungen für CA IT PAM

Im Folgenden werden die Systemvoraussetzungen für die Integration von CA IT PAM in CA Service Desk Manager aufgeführt:

- CA IT PAM r2.2-Software. Als Best Practice empfiehlt es sich, CA IT PAM und CA Service Desk Manager auf getrennten Servern zu installieren.
- TCP/IP-kompatibles Netzwerk
- CA EEM 8.4 Authentifizierungsserver für Mandantenfähigkeit CA EEM ist optional für Installationen ohne Mandantenfähigkeit.

Hinweis: Weitere Voraussetzungen für CA IT PAM und CA EEM finden Sie in der Dokumentation zu CA IT PAM und CA EEM.

Kapitel 5: Hinweise zur Implementierung

Dieses Kapitel enthält folgende Themen:

Suchen von Aktualisierungsinformationen und Schemaänderungen

Die Website zu CA Service Desk Manager r12,5-Aktualisierungsinformationen stellt Ihnen die Informationen bereit, die Sie zum Aktualisieren und zum Anzeigen von Datenbankschemaänderungen benötigen.

So suchen Sie Aktualisierungsinformationen und Schemaänderungen

1. Öffnen Sie einen Browser, und gehen Sie zu http://support.ca.com.

   Der CA Support Online-Seite wird angezeigt.

2. Melden Sie sich bei CA Support Online an.

3. Wählen Sie in der Dropdownliste "Support nach Produkt" auf der Seite "Produkt auswählen" die Option "CA Service Desk Manager" aus.

   Die Seite "CA Service Desk Manager" wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf die Seite "Visit the CA Service Desk Manager/CA Service Desk Manager r12,5 Upgrade"! Klicken Sie auf die Verknüpfung im Fensterbereich "Product News".

   Die Seite "CA Service Desk Manager r12,5 CA Service Desk Manager r12,5 Upgrade Information" wird geöffnet.

5. Klicken Sie auf eine Verknüpfung, die den Informationen entspricht, die Sie anzeigen möchten.

Anzeigen der Produktkompatibilitätsmatrix

Die Produktkompatibilitätsmatrix enthält eine Liste aller unterstützten Betriebsumgebungen.

So wird die Kompatibilitätsmatrix angezeigt

1. Öffnen Sie einen Browser, und gehen Sie zu http://support.ca.com.

   Der CA Support Online-Seite wird angezeigt.

2. Melden Sie sich bei CA Support Online an.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste "Support nach Produkt" auf der Seite "Produkt auswählen" die Option "CA Service Desk Manager" aus.

   Die Seite "CA Service Desk Manager" wird angezeigt.

4. Führen Sie einen Bildlauf zum Kompatibilitätsbereich durch. Machen Sie Angaben zu Produkt, Version und Betriebssystem, und klicken Sie auf "Los".

   Die Seite "Kompatibilitätsmatrix" wird angezeigt.

Suchen nach ADT-unterstützten Betriebsumgebungen

Obwohl ADT die meisten Plattformen unterstützt, können Sie eine Kompatibilitätsmatrix herunterladen, um eine Liste aller unterstützten Betriebsumgebungen zu erhalten.

Hinweis: ADT wird nicht unter Microsoft Windows Vista oder Microsoft Windows 2008 unterstützt.

So können Sie von ADT unterstützte Betriebsumgebungen suchen:

1. Öffnen Sie einen Browser, und gehen Sie zu http://support.ca.com.

   Der CA Support Online-Seite wird angezeigt.

2. Melden Sie sich bei CA Support Online an.
3. Wählen Sie in der Dropdownliste "Support nach Produkt" auf der Seite "Produkt auswählen" die Option "Select Advantage Data Transformer" aus.

   Die Seite ADT wird angezeigt.
4. Führen Sie einen Bildlauf zum Produktstatusbereich durch, und klicken Sie auf die Verknüpfung "Advantage Data Transformer".

   Die Seite "Kompatibilitätsmatrix" wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Verknüpfung "Advantage Data Transformer r2.2".

   Die Matrix "Advantage Data Transformer r2.2" wird angezeigt.

Installieren von CA EEM, ohne eine Java_Home-Variable anzugeben

Sie können CA EEM r8.4 installieren, ohne eine Java_Home-Variable anzugeben.

Um CA EEM ohne Java unter Windows zu installieren, überspringen Sie die Java-Installation, wenn die entsprechende Option während der CA EEM-Installation angezeigt wird.

Um CA EEM ohne Java unter UNIX und Linux zu installieren, geben Sie einen Switch mit der Installationsdatei wie z. B. den folgenden an:

```
/EEMServer.sh -javahome none
```

Variablen der Oracle-Umgebung

Legen Sie Oracle-Umgebungsvariablen folgendermaßen fest, bevor Sie CA Service Desk Manager installieren oder migrieren:

- Überprüfen Sie, ob die Umgebungsvariable "ORACLE_HOME" korrekt festgelegt ist.
- Schließen Sie die Bibliotheken der 32-Bit-Version von Oracle – normalerweise "$ORACLE_HOME/lib32" in der 64-Bit-Version von Oracle – in die Bibliothekspfadvariable "LD_LIBRARY_PATH" (LIBPATH auf AIX) ein.

Hinweis: Weitere Informationen zur Installation von CA Service Desk Manager mit Oracle finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Unterstützung für Change-Fenster in einem benutzerdefinierten Change-Kalender

Sie können Change-Fenster in einem Change-Kalender verwenden, den Sie in einer vorherigen Version von CA Service Desk Manager angepasst haben.

Um Wartungsfenster zu verwenden, ändern Sie das folgende "schedGroup"-Makro in list_chgsched_config.htmpl:

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=maintWindow
    bgcolor=lightgreen
    label="Maintenance"
    legend="Maintenance Window"
    icon= "confirmation_12.png">
```

Um Sperrfenster zu verwenden, ändern Sie das folgende "schedGroup"-Makro in list_chgsched_config.htmpl:

```
<PDM_MACRO NAME=schedGroup grpname=blackoutWindow style=italic color=white
    bgcolor=black
    label="Blackout"
    legend="Blackout Window"
    icon= "warning_12.png">
```

Hinweis: Ändern Sie in keinem der beiden Fenster "grpname". Weitere Informationen zum Verwalten von Change-Fenstern finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Aktualisieren Sie die sekundäre Serverkommunikation für CA Workflow

Sie müssen den IDE-Client manuell ändern, wenn CA Workflow auf einem sekundären Server installiert ist, damit CA Workflow korrekt mit CA Service Desk Manager kommuniziert. Fügen Sie die privilegierten CA Service Desk Manager-Benutzeranmeldeinformationen dem USD-Initialisierer des JavaScript-Akteurs innerhalb von CA Workflow hinzu.

So fügen Sie die privilegierten CA Service Desk Manager-Benutzeranmeldeinformationen hinzu

1. Öffnen Sie den CA Workflow-Client, und klicken Sie auf die Registerkarte "Akteur".
2. Erweitern Sie Javascript, und wählen Sie USD-Initialisierer aus.
3. Wählen Sie im Menü "Ändern", "Aktualisieren", "Aktualisierungsvorgang" aus.
4. Geben Sie im Skript-Fenster den folgenden Text ein:

   ```
   USD_Username = "username" - USD_Password = "password"
   ```

5. Klicken Sie auf "OK".

   Die privilegierten CA Service Desk Manager-Benutzeranmeldeinformationen werden hinzugefügt, damit CA Workflow korrekt mit CA Service Desk Manager kommuniziert.

Mandantenunterstützung für CA IT PAM und CA Service Management

CA IT PAM und CA Service Management unterstützen Mandantenfähigkeit unter Verwendung der Tabelle "ca_tenant". Sie können die Mandantenfähigkeit aktivieren und Mandanten einrichten, bevor Sie CA Service Desk Manager in diesen Umgebungen installieren. Bei der CA Service Desk Manager-Installation werden die Option "multi_tenancy" deaktiviert und die Option "max_tenant_depth" auf "4" gesetzt.

Installieren Sie bei der Installation von CA Service Desk Manager in solch einer Umgebung für mehrere Mandanten die Optionen "multi_tenancy" und "max_tenant_depth" erneut, und verwenden Sie die Standarddaten (z. B. Kontakte und Vorlagen) für die Mandanten.

Hinweis: Detaillierte Informationen zur Implementierung der Mandantenfähigkeit finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Integration von CA Service Desk Manager und CA APM

Einer der Hauptgründe für die Implementierung einer CA CMDB besteht in der Zusammenfassung von Daten aus verschiedenen Datenquellen (MDRs genannt).

Wenn Sie die CA CMDB-Anwenderschnittstelle verwenden, um ein CI anzuzeigen, können Sie auf eine Reihe von Schaltflächen klicken, um eine MDR-Anwenderschnittstelle zu starten. Sie können den MDR Launcher für folgende Aufgaben verwenden:

- Überprüfen, ob ein Change Request erfolgreich durchgeführt wurde.
- Zusatzinformation über ein CI anzeigen, wenn der CMDB keine Daten aus MDRs gesammelt hat.

CA CMDB umfasst Funktionen zum Importieren und Laden von CIs und zur Verbindung der CIs mit ihrem Ursprung. Darüber hinaus können Sie mühelos zurück in das System navigieren, aus dem das CI stammt, wenn Sie CIs in der CA CMDB mit MDR Launcher anzeigen.

Wichtig! Der MDR-Name für CA Asset Portfolio Management Version 11.3.4 ist APM, und der MDR-Name für CA APM r12.5 ist ITAM. Beide Produkte werden unterstützt. Vor deren Implementierung sollten Sie aber die Produktverfügbarkeit unter "supportconnect.ca.com" überprüfen.

CA APM-Assets nur als Assets beibehalten

Standardmäßig sind nach erfolgter Migration von älteren Installationen als PES nach CA Service Desk Manager r12,5 alle Assets auch CIs. Legen Sie fest, ob Ihre UAPM-Assets nach der Migration des Produkts nach CA Service Desk Manager r12,5 aus einer Umgebung mit einem der Folgenden heraus CIs sein sollen:

- UAPM und Unicenter Service Desk r11.2
- CA CMDB r11.2 ohne UAPM PES
- Frühere Versionen

Um nur die älteren Assets als PES UAPM-Assets beizubehalten, führen Sie sofort nach erfolgter Migration den folgenden SQL-Befehl in Ihrem DBMS-Programm aus:

```
UPDATE ca_owned_resource
        SET is_ci=0;
```

Die Assets vor PES UAPM werden nur als Assets beibehalten.

Integration von CA Wily und CA CMDB

Die folgenden CA Wily-Produkte sind mit CA CMDB r12,5 nicht kompatibel:

- CA Wily Customer Experience Manager für CA CMDB Integrationspack 1.0.1
- CA Wily Introscope für CA CMDB-Integrationspack 1.0.1

Diese Produkte sind nur mit CA CMDB r11.2 kompatibel.

Integration von CA CMDB und CA Cohesion

Wenn Sie CA Cohesion verwenden, um Daten an die CMDB zu senden, laden Sie die aktuellen CA Cohesion-Patches von "support.ca.com" herunter, um von den neuesten Funktionen und Erweiterungen in CA Service Desk Manager 12.5 zu profitieren.

CA IT PAM-Orchestrator-Protokollmeldungen

Wenn ein CA IT PAM-Orchestrator installiert ist, können standardmäßig nicht mehr als 100 Protokollmeldungen in der Datenbank gespeichert bzw. in einer Prozessinstanz angezeigt werden. In CA Service Desk Manager zeigt die Registerkarte "Workflow-Aufgaben" den Audit-Pfad der Prozessinstanz an. Wenn allerdings die Anzahl von Prozessinstanz-Protokollmeldungen die Standardeinstellung überschreitet, werden Meldungen verworfen, beginnend mit der ersten eingetragenen Meldung. Da mit einer steigenden Zahl von Operatoren in einer Prozessdefinition auch die Wahrscheinlichkeit steigt, dass Meldungen verloren gehen, sollten Sie in Erwägung ziehen, das Limit für die Anzahl von Protokollmeldungen auf Grundlage Ihrer geplanten Nutzung von CA IT PAM zu erhöhen.

Hinweis: Weitere Informationen über die Einstellung der größtmöglichen Anzahl von Protokollmeldungen finden Sie im Kapitel "Konfigurieren von Orchestrator-Richtlinien" im CA IT PAM *Administrationshandbuch*.

Unterstützung für FAST

CA Service Desk Manager r12,5 (und r12.0 und r12.1) enthält die Such-Engine FAST InStream 5.1.3 als optionale Komponente für die Verwendung von Knowledge, Incidents und Problem Management. Microsoft hat FAST gekauft und die Entwicklung und Wartung für das Produkt FAST InStream eingestellt. In Übereinstimmung mit den aktuellen Richtlinien und Nutzungsbedingungen für CA-Unterstützung bietet CA weiterhin Level-1-Unterstützung für die Komponente FAST InStream als Teil von r12 an. Diese Unterstützung beinhaltet Hilfe bei Installation, grundlegender Konfiguration und Fehlerbehebung innerhalb der CA Service Desk Manager-r12 Umgebung. CA entwickelt aktive alternative Suchtechnologien und -ansätze für die Verwendung mit CA Service Desk Manager. Berücksichtigen Sie diese Informationen, wenn Sie den Einsatz von FAST InStream als Teil von CA Service Desk Manager erwägen.

Hinweis: Ab Juni 2010 bietet CA einen grundlegenden Telefon-Support (keine Patches oder Upgrades) für die optionale in CA Service Desk Manager r12.0, r12.1 und r12.5 integrierte FAST InStream-Suchmaschine an.

Kapitel 6: Bekannte Probleme

Migrationsfehler auf Oracle 10g

Gültig auf Oracle 10g

Symptom:

Die Migration schlägt mit den folgenden Fehlermeldungen in der Protokolldatei fehl:

```
"STDERR: Error in dbcallback. event:4 err:15"
"STDERR: Error fetching data:15"
"ERROR: (54 of 54) Tables Failed Schema Validation!"
```

Lösung:

Überprüfen Sie vor dem Starten der Migration auf Oracle 10g, ob SQLPlus und Oracle DB unter Verwendung des Hostnamens kommunizieren können. Überprüfen Sie, wenn die Kommunikation fehlschlägt, ob Oracle mit Loopbackadapter konfiguriert ist.

Fehlerhafte Konfiguration unter 64-Bit Oracle

Gültig auf 64-Bit-Versionen von Oracle 10g und 11g

Symptom:

Die Konfiguration scheitert, und die folgenden Fehlermeldungen werden auf 64-Bit-Versionen von Oracle angezeigt:

- In "stdlog": "Unable to connect to Oracle database mdbadmin on server" (Verbindung mit Oracle-Datenbank mdbadmin auf Server nicht möglich)
- Im Protokoll "checkdb.0": "Unable to load the OCI library or DLL. Cannot continue!" (OCI-Bibliothek oder DLL kann nicht geladen werden. Fortsetzung nicht möglich.)

Lösung:

Installieren Sie den neuesten 32-Bit-Client von Oracle, und führen Sie folgende Schritte aus:

- Überprüfen Sie unter Windows, dass der Pfad das Verzeichnis für die 32-Bit-Oracle-Bibliotheken einschließt.
- Legen Sie unter UNIX die Bibliothekspfadvariable so fest, dass sie auf die 32-Bit-Oracle-Bibliothek verweist.

Hinweis: Das Problem kann auch bei der Migration einer vorherigen Version von CA Service Desk Manager auftreten. Tritt der Fehler während der Migration auf, installieren Sie den Client, und führen Sie die Migration aus.

Tomcat aktualisieren, der mit CA Service Desk Manager r11.2 geliefert wird.

Wenn Sie ein Upgrade von Service Desk r11.2 ausführen, und dabei nicht die Standardversion von Tomcat (4.1.31) verwenden, befolgen Sie diese Anweisungen, bevor Sie ein Upgrade auf CA Service Desk Manager r12.5 ausführen.

Unter Windows:

1. Ändern Sie die Datei "NX_ROOT/NX.env".

   @NX_TOMCAT_INSTALL_DIR= C:/Program Files/CA/SharedComponents/Tomcat/4.1.31

2. Ändern Sie die Datei NX_ROOT/site/config.properties:

   web.tomcat_home= c\:\\Program Files\\CA\\SharedComponents\\tomcat\\4.1.31

   web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1

   web.tomcat.version=4.1.31

3. Führen Sie die Installation von R12.5 aus.

Hinweis: Alle durchgeführten Anpassungen in: NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf/server.xml müssen nach dem Ausführen der Konfiguration manuell auf server.xml (5.5.25) aktualisiert werden. Ein Beispiel wäre SSL-Setup für Tomcat.

Unter UNIX:

1. Bearbeiten Sie die Datei "NX_ROOT/NX.env".

   @NX_TOMCAT_INSTALL_DIR=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31

2. Ändern Sie die Datei "NX_ROOT/site/config.properties":

   web.tomcat_home=/opt/CA/SharedComponents/tomcat/4.1.31

   web.tomcat.service_name=Apache Tomcat 4.1

   web.tomcat.version=4.1.31

3. Führen Sie die Installation von R12.f aus.

Hinweis: Alle durchgeführten Anpassungen in: NX_ROOT/bopcfg/www/CATALINA_BASE/conf server.xml müssen nach dem Ausführen der Konfiguration manuell auf server.xml (5.5.25) aktualisiert werden. Ein Beispiel wäre SSL-Setup für Tomcat.

MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows

Symptom:

MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows enthält einen Fehler, der die Aktualisierung auf MDB r1.5 verhindert.

Lösung:

MDB-Patch 17615776 schließt die Korrektur für dieses Problem ein. Installieren Sie Patch 17615776 vor der Aktualisierung auf MDB r1.5 (CA CMDB r12.0 und CA CMDB r12.1 verwenden diese MDB-Version).

Hinweis: Die CMDB-UAP-Integrationspatches RO2252 und RO02288 enthalten MDB-Patch 17261861 Oracle für Windows. Wenn Sie RO2252 oder RO02288 installiert haben und eine Oracle-Datenbank verwenden, informieren Sie sich beim technischen Support von CA, wie Sie den MDB-Patch erhalten und installieren.

Oracle und Suchen nach CI Namen

Unter Oracle 10g r2 und Oracle 11g r1 schlagen Suchvorgänge nach vorhandenen CI-Namen, die über 67 Zeichen lang sind, fehl. Dieses Problem tritt unter Oracle 11g r2 nicht auf.

Oracle 11g Release 1: Aktivieren von Suchfunktionen mit Unterscheidung zwischen Groß- und Kleinschreibung in CA Service Desk Manager

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie CA Service Desk Manager r12,5 zusammen mit Oracle 11g Release 1 verwenden, können unerwartete Ergebnisse aufgrund eines Problems mit der Groß-/Kleinschreibung auftreten. Die folgenden Probleme könnten beispielsweise auftreten:

- Dokumente werden möglicherweise den falschen Kategorien zugeordnet.
- Die Datenpartition funktioniert u. U. nicht wie beabsichtigt.
- Die Webbenutzeroberfläche reagiert möglicherweise nicht mehr, wenn eine Liste von Beziehungen angezeigt wird.

Lösung:

Verwenden Sie Oracle 11g Release 2, um dieses Problem zu *beheben*. Sie können Oracle 11g Release 2 von der Oracle Metalink Support-Seite herunterladen.

Aktivieren Sie Suchfunktionen mit Unterscheidung der Groß- und Kleinschreibung in CA Service Desk Manager, um dieses Problem zu *vermeiden*. Setzen Sie in der Datei "NX.env" die Variable "NX_ORACLE_CASE_INSENSITIVE=" auf "0" anstatt auf den Standardwert "1", und starten Sie die Services neu.

Hinweis: Zur Problembehebung wurde die Fehler-ID 7335665 der Oracle-Entwicklungsgruppe zugewiesen.

Unterstützte Zeichen im Installationspfad

Gilt für Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Die Installation schlägt mit einem Fehler wegen der Zeichen im Installationspfad fehl.

Lösung:

Die BusinessObjects-Installation unterstützt nur alphanumerische Zeichen, Leerzeichen, Bindestriche und Unterstriche im Installationspfad. Ändern Sie den Installationspfad so, dass er nur diese Zeichentypen enthält.

Komma in Namensfeldern nicht unterstützt

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ein Komma im Namensfeld kann zu unerwarteten Ergebnissen bei der Anzeige des kombinierten Benutzernamens führen. Wenn Sie beispielsweise den folgenden Namen eingeben, während Sie einen Kontaktdatensatz erstellen oder aktualisieren, wird der kombinierte Name falsch angezeigt:

- Nachname: Smith, Jr
- Vorname: John
- Zweiter Vorname: <leer>

Durch das Komma wird "Jr" an der Position des Vornamens angezeigt, während "John" nicht angezeigt wird.

Lösung:

Vermeiden Sie die Eingabe eines Kommas im Namenfeld.

GRLoader-Kompatibilität

Der General Resource Loader (GRLoader) für CA Service Desk Manager wird in der Version r12,5 bereitgestellt und ist mit allen vorherigen Versionen von CA CMDB abwärtskompatibel.

Wichtig! Wir empfehlen die Verwendung von GRLoader im Lieferumfang von CA Service Desk Manager r12,5.

Die folgenden Berücksichtigungen gelten für GRLoader:

- Das Hilfsprogramm GRLoader im Lieferumfang von CA CMDB 11.x ist nicht mit CA Service Desk Manager r12,5 kompatibel. Aktualisieren Sie das Dienstprogramm auf die Version, die mit CA Service Desk Manager r12,5 geliefert wird.
- Installieren Sie für jegliches Drittprodukt, das GRLoader verwendet, alle Dateien und Verzeichnisse entsprechend den Anweisungen im *Technischen Referenzhandbuch zu CA CMDB* erneut im Verzeichnis "java\lib".
- Für frühere Versionen von GRLoader, z. B. im Lieferumfang von CA Cohesion ACM, kann eine Aktualisierung erforderlich sein. Wenden Sie den entsprechende Patch an.
- (Nur Solaris) Beim Ausführen von GRLoader mit Hilfe von "pdm_task" darf die Umgebungsvariable "$NX_ROOT" *nicht* aus "pdm_task" exportiert werden. Verhindern Sie den Export von "$NX_ROOT", indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
  - Kommentieren Sie zeitweilig die Zeile aus, in die "$NX_ROOT" exportiert wird.
  - Fügen Sie ein kleines Skript hinzu, damit "$NX_ROOT" nicht exportiert wird, wenn GRLoader mit "pdm_task" ausgeführt wird.

Hinweis: In anderen Umgebungen als Windows kann es nützlich sein, <arguments> von pdm_task GRLoader zum Aufruf von GRLoader zu verwenden.

Die Migration sichert keine "xlate"-Dateien im Verzeichnis: <nxroot>/java/lib/GRLoader

Symptom:

Wenn Sie von CA Service Desk Manager 12.1 auf 12.5 migrieren, werden die "xlate"-Dateien der GRLoader-Übersetzung im Verzeichnis <nxroot>/java/lib/GRLoader nicht gesichert.

Lösung:

Wenn Sie "xlate"-Dateien der GRLoader-Übersetzung im Verzeichnis: <nxroot>/java/lib/GRLoader für benutzerdefinierte Klassen, Familien oder Beziehungen ändern oder neu erstellen, sichern Sie sie vor der Migration. Weitere Informationen über "xlate"-Dateien finden Sie im *CA CMDB - Technisches Referenzbuch*.

Überprüfen der Protokolldateien

Falls eine CA Business Intelligence-Installation fehlschlägt, überprüfen Sie die Protokolldateien auf weitere Informationen. Die Protokolldateien enthalten Fehlercodes, die als Rückgabewerte bestimmter Funktionen angezeigt werden.

Die Protokolldateien ("ca-install.log", "CA_Business_Intelligence_InstallLog.log") befinden sich auf der obersten Ebene im CA Business Intelligence-Installationsverzeichnis. Während des Installationsprozesses befinden sie sich an einem temporären Speicherort, der durch die Umgebungseigenschaft TEMP im System festgelegt ist. Wenn die Installation fehlschlägt, können Sie die Protokolldatei an diesem temporären Speicherort suchen.

Tritt ein Problem auf, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Öffnen Sie "CA_Business_Intelligence_InstallLog.log" und überprüfen Sie, ob Fehler gemeldet wurden.
2. Öffnen Sie die Datei "ca-install.log".

   Diese Datei ist sehr groß und enthält Protokolldetails.
3. Führen Sie in der Datei einen Bildlauf nach unten durch, und überprüfen Sie, ob Fehler gemeldet wurden.
4. Suchen Sie nach "BIEK_GetExitCode", und überprüfen Sie den zurückgegebenen Wert für die Funktion "BIEK_GetExitCode".

   Wenn der zurückgegebene Wert nicht gleich 0 (Null) ist, liegt ein Installationsfehler vor.
5. Suchen Sie nach Schlüsselwörtern, z. B. "Fehler", "Warnung", "CMS" oder "InfoStore", um die Ursache für den Fehler zu ermitteln.

Prioritätsberechnung generiert nach dem Speichern von Self-Service-Tickets einen Dringlichkeitswert

Designbedingt werden Dringlichkeitswerte von der Prioritätsberechnung erst nach dem Speichern von Incidents durch Self-Service-Benutzer generiert. Self-Service-Benutzer, wie VIP-Mitarbeiter, Mitarbeiter und anonyme Benutzer, können den generierten Wert nach dem Speichern eines Tickets anzeigen.

Für Self-Service-Benutzer werden von der Prioritätsberechnung die folgenden Einstellungen und Werte zum Generieren von Dringlichkeitswerten verwendet:

- Im Optionsmanager ist "Urgency_On_Employee" auf "Ja" gesetzt
- In der aktiven Prioritätsberechnung für Incidents ist der Wert "Dringlichkeit überschreiben" aktiviert
- *Web.cfg*-Dringlichkeitseinstellungen, wie "AnonymousUrg" für anonyme Benutzer, "ESCEmpUrg" für VIP-Mitarbeiter und "EmpUrg" für alle anderen Mitarbeiter
- Bereichsdringlichkeitswerte
- Manuelle Überschreibungen durch den Benutzer

In der folgenden Tabelle wird zusammengefasst, wie der Dringlichkeitswert für Self-Service-Incidents von der Prioritätsberechnung festgelegt wird:

Self-Service-Benutzeraktion	Dringlichkeitswert
Der Benutzer speichert einen Incident mit der Standarddringlichkeit und einem leeren Incident-Bereich.	Das Ticket zeigt den Standarddringlichkeitswert aus *web.cfg* an.
Der Benutzer speichert einen Incident nach Überschreiben des Dringlichkeitswerts.	Das Ticket zeigt unabhängig von der Bereichsdringlichkeit, der Datei *web.cfg* oder den Einstellungen für die Prioritätsberechnung den vom Benutzer ausgewählten Dringlichkeitswert an.
Der Benutzer speichert einen Incident nach Auswahl eines Incident-Bereichs. Der Incident-Bereich hat keinen vordefinierten Bereichsdringlichkeitswert.	Das Ticket zeigt den Standarddringlichkeitswert aus *web.cfg* an.
Der Benutzer speichert einen Incident nach Auswahl eines Incident-Bereichs mit vordefiniertem Bereichsdringlichkeitswert. Die Option "Dringlichkeit überschreiben" ist auch bei der aktiven Prioritätsberechnung für Incidents aktiviert.	Wenn der Bereichsdringlichkeitswert größer als die Dringlichkeit in *web.cfg* ist, zeigt das Ticket den Bereichsdringlichkeitswert an. Das aktualisierte Dringlichkeitsfeld ist jedoch nicht sichtbar, während der Benutzer das Ticket erstellt oder bearbeitet. Wenn der Benutzer den Incident speichert und erneut öffnet, wird der aktualisierte Dringlichkeitswert für den Incident angezeigt.

Self-Service-Benutzeraktion	Dringlichkeitswert
Der Benutzer speichert einen Incident nach Auswahl eines Incident-Bereichs mit vordefiniertem Bereichsdringlichkeitswert. Die Option "Dringlichkeit überschreiben" ist jedoch bei der aktiven Prioritätsberechnung für Incidents deaktiviert.	Das Ticket zeigt einen Dringlichkeitswert aus *web.cfg* an.
Der Benutzer bearbeitet einen vorhandenen Incident, der einen Incident-Bereich mit vordefiniertem Bereichsdringlichkeitswert hat.	Die Drop-down-Liste "Dringlichkeit" zeigt den Bereichsdringlichkeitswert sowie alle geltenden *web.cfg*-Werte an.

Hinweis: Informationen zum Festlegen von Dringlichkeitswerten für Self-Service-Benutzer finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Beim Implementieren von CA Service Desk Manager wird eine Warnmeldung angezeigt

Nur gültig für SuSE 11

Symptom:

Während der Installation, Konfiguration oder Deinstallation von CA Service Desk Manager wird die folgende Warnmeldung ausgegeben:

libxcb: WARNING! Program tries to unlock a connection without having acquired a lock first, which indicates a programming error. There will be no further warnings about this issue.

Lösung:

Sie können diese Warnung ignorieren, da sie keine Auswirkung auf die Installation, Konfiguration oder Deinstallation hat.

CA Service Desk Manager startet nicht, wenn CA-Produkte mit früheren Versionen von eTPKI nach CA Service Desk Manager installiert werden

Dies gilt für Windows-Systeme, auf denen nach CA Service Desk Manager weitere CA-Produkte installiert werden.

Symptom:

Folgende Meldung wird angezeigt, während CA Service Desk Manager startet:

Verbindung mit DB kann nicht hergestellt werden.

CA Service Desk Manager lässt sich nicht starten, wenn CA-Produkte, die ältere eTPKI-Versionen verwenden, nach CA Service Desk Manager installiert werden.

Lösung:

Führen Sie zum Umgehen dieses Problems folgende Schritte aus:

1. Bearbeiten Sie den Systempfad: Verschieben Sie das Verzeichnis "PROGRA~1\CA\SC\CAPKI\Windows\x86\32\lib" an den Anfang des Pfads.
2. Starten Sie CA Service Desk Manager.

Antivirussoftware kann den Start von CA Service Desk Manager verzögern

Gültig für Windows

Symptom:

In manchen Fällen kann eine Antivirussoftware, die auf demselben Computer wie CA Service Desk Manager ausgeführt wird, den Start von CA Service Desk Manager um 2 Minuten oder länger verzögern. Normalerweise wird der Start nach einigen Minuten fortgesetzt.

Eines der möglichen Symptome sind Nachrichten in der Datei "stdlog", die angeben, dass keine Netzwerkverbindung hergestellt werden konnte. CA Service Desk Manager wird einige Minuten als "unterbrochen" angezeigt.

Wenn die Verzögerung während der Migration auftritt, kann dies zum Fehlschlagen der Migration führen, da der Prozess beim Warten auf den Start der Dienste das Zeitlimit überschreitet.

Lösung:

Deaktivieren Sie die Antivirussoftware, bevor Sie CA Service Desk Manager starten. Wenn das Problem behoben ist, versuchen Sie die Antivirussoftware so zu konfigurieren, dass Netzwerk-Ports einfacher geöffnet werden können. Führen Sie ein Upgrade der Antivirussoftware durch, und kontaktieren Sie Ihren Anbieter.

Um die Migration abzuschließen, deaktivieren Sie vorübergehend die Antivirussoftware während des gesamten Migrationprozesses.

LDAP unter Verwendung von TLS auf einem Windows AD-Server hängt sich auf oder schlägt fehl

Gültig für Windows

Symptom:

Durch einen Microsoft-Bug hängen sich LDAP-Client-Anwendungen, die mehr als eine Verbindung verwenden, auf oder schlagen fehl, während die TLS-Verschlüsselung verwendet wird. Wenn der Server die TLS-Verschlüsselung mit aktivierten LDAP-Gruppen verwendet, kann CA Service Desk Manager eine zweite Verbindung in jedem LDAP-Agentenprozess verwenden. CA Service Desk Manager stößt auf ein oder mehrere der folgenden Symptome:

- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe hängen sich auf. Wenn ein oder mehrere "ldap_agent.exe"-Prozesse gleichzeitig bei oder annähernd bei 100%-iger Verwendung eines CPU-Kerns laufen, kann auch eine Zeitüberschreitung auftreten.
- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe schlagen mit Serverausfallfehlern fehl.
- LDAP-Abfragen, -Synchronisierungen oder -Importe melden keine Fehler und keine Ergebnisse zurück.

Lösung:

Falls Sie die TLS-Verschlüsselung für LDAP verwenden, empfehlen Sie nicht die Verwendung von LDAP-Gruppen mit Windows-Active-Directory-Servern. Sie können TLS- oder LDAP-Gruppen deaktivieren.

Um die TLS-Verschlüsselung oder LDAP-Gruppen zu deaktivieren, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Beenden Sie alle "ldap_agent.exe"-Prozesse, die kontinuierlich einen großen Anteil an CPU-Zeit beanspruchen.

2. Falls Sie sich für den Zugriff auf den Optionsmanager nicht bei CA Service Desk Manager anmelden können, beenden Sie den CA Service Desk Manager-Service. Setzen Sie in der Datei "$NX_ROOT/*NX.env*" eine der folgenden Optionen auf Nein und beenden und starten Sie den CA Service Desk Manager-Dienst neu:
   - NX_LDAP_ENABLE_GROUPS (LDAP-Gruppen)
   - NX_LDAP_ENABLE_TLS (TLS-Verschlüsselung)
3. Deaktivieren Sie im Optionsmanager entweder die Option "ldap_enable_groups" (LDAP-Gruppen) oder "ldap_enable_tls" (TLS-Verschlüsselung).
4. Falls der CA Service Desk Manager-Service läuft, beenden Sie ihn.
5. Starten Sie den CA Service Desk Manager-Service neu.

IPV6-Adresse kann keine Verbindung herstellen

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Ein Primär- oder Sekundärserver wird entweder für den Mixed-Modus oder den reinen IPv6-Modus konfiguriert, und der Browser oder die Standardprotokolle zeigen Meldungen zu Verbindungsfehlern an.

Lösung:

Prüfen Sie, ob der Primärserver, der Sekundärserver oder der Client die IPv6-Adresse nach Namen auflösen kann. Prüfen Sie, ob es sich bei der CA Service Desk Manager-Adresse um eine gültige IPv6-Adresse handelt. Beispielsweise ist die IPv6-Adresse eine routfähige globale IPv6-Adresse und keine nicht geroutete FE80-Adresse.

Um Verbindungsprobleme mit der IPv6-Adresse bei den Server oder Clients zu beheben, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Führen Sie auf dem Primär- oder Sekundärserver folgendes Java 1.6.0-Befehlszeilenprogramm für CA Service Desk Manager aus:
   ```
   java –cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar
   com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress [address] [slump_port] [protocol]
   ```
   Um beispielsweise IPv4-Adressen für den Sd16-Knoten zu erhalten, geben Sie java –cp $NX_ROOT/java/lib/checkprotocols.jar com.ca.ServicePlus.ipv6.tools.getByAddress Sd16 2100 IPV4 ein.

   address/node

   Gibt den benannten Adress-/Knotennamen des Primär- oder Sekundärserver (entweder lokal oder ortsfern) an.

Slump-Port

Gibt die TCP-Slump-Port-Nummer an. Beispiel: 2100.

protocol

(Optional) Gibt das IPv4- oder IPv6-Protokoll an. Wenn Sie das Protokoll weglassen, werden standardmäßig sowohl IPv4- als auch IPv6-Adressen geliefert.

Das Dienstprogramm listet Informationen zum angegebenen Serverknoten auf.

2. Verwenden Sie die Daten aus dem Befehlszeilenprogramm, um sicherzustellen, dass die routfähigen CA Service Desk Manager-Adressen korrekt sind und dieselben Adressen sind, die sich in den Einträgen der DNS- oder Namensauflösungsserver befinden.

3. Wenn die Adressen immer noch nicht aufgelöst werden, geben Sie die lokalen und ortsfernen Adressen für die CA Service Desk Manager-Server in einer der folgenden Dateien an:

   - (Windows) <Systemlaufwerk>:\windows\system32\drivers\etc\hosts
   - (UNIX/Linux) /etc/hosts

   Hinweis: Verwenden Sie die Serverinformationen aus dem Befehlszeilenprogramm zum Aktualisieren der Datei *hosts*. Folgen Sie den Anweisungen in der Datei "hosts", um die Knotennamen des CA Service Desk Manager-Servers hinzuzufügen.

4. Falls Remote-Clients keine Verbindung zu CA Service Desk Manager herstellen können, führen Sie mindestens einen der folgenden Schritte durch:

   - Prüfen Sie, ob die die DNS-Namensserver die korrekten Adressen haben.
   - Geben Sie die IPv6-Adresse direkt in den Browser ein.

Aktualisierung von Unicenter Service Desk, CA CMDB 11.2 und Visualizer auf CA Service Desk Manager 12.5 schlägt fehl

Gültig in allen Sprachen

Symptom:

Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt, wenn Sie Ihre Unicenter Service Desk-, CA CMDB 11.2- und Visualizer-Installation auf CA Service Desk Manager 12.5 aktualisieren:

Es wurde die Umgebungsvariable CMDBVISUALIZER_HOME festgestellt. Auf diesem System ist anscheinend CMDB Visualizer installiert. Diese Installation kann nicht fortgesetzt werden. Brechen Sie dieses Installationsprogramm ab. Entfernen Sie CMDB Visualizer, indem Sie 1) das Deinstallationsprogramm separat ausführen, 2) das Betriebssystem neu starten und 3) dieses Installationsprogramm erneut ausführen.

Lösung:

Sie müssen CA CMDB Visualizer manuell deinstallieren, bevor Sie die Aktualisierung durchführen.

Ordnungsgemäße Installation oder Konfiguration von CA Service Desk Manager unter UNIX/Linux nicht möglich, wenn das Installationsverzeichnis Leerzeichen enthält

Gilt für UNIX/Linux

Symptom:

Eine ordnungsgemäße Installation oder Konfiguration von CA Service Desk Manager ist unter UNIX/Linux nicht möglich, wenn das Installationsverzeichnis Leerzeichen enthält.

Lösung:

Geben Sie keine Leerzeichen im Installationspfad und im Ordnernamen an.

Fehler beim Hinzufügen des Scoreboard zu einem Multiframe-Formular

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie das Scoreboard in ein Multiframe-Formular aufnehmen, tritt der folgende Fehler auf:

```
Error: window.parent.scoreboard has no properties
```

Dieses Problem tritt zum Beispiel auf, wenn Sie folgende Aktion durchführen:

1. Erstellen Sie ein Mehrfachrahmenformular.
2. Fügen Sie das Scoreboard nur einem der Rahmen hinzu.
3. Veröffentlichen Sie das Formular.
4. Fügen Sie das Formular einer Registerkarte und diese wiederum einer Rolle hinzu.
5. Melden Sie sich bei CA Service Desk Manager mit der Rolle an, der Sie die Registerkarte/das Formular hinzugefügt haben.

   Die folgende Fehlermeldung wird angezeigt:

   ```
   Error: window.parent.scoreboard has no properties
   ```

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie in der *Online-Hilfe*.

Lösung:

Verwenden Sie das Scoreboard nicht mit Multiframe-Formularen in CA Service Desk Manager r12,5.

Fehler beim Starten des CA IT PAM Prozess-Viewer aus CA Service Desk Manager

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn ein Benutzer versucht, den CA IT PAM Prozess-Viewer von CA Service Desk Manager aus zu starten, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
Unable to launch the application. [Client name][Publisher][From]
```

Lösung:

Das CA IT PAM-Installationsprogramm verwendet den Hostnamen des Computers, auf dem es installiert ist, um die Informationen in die CA IT PAM-Konfigurationsdateien einzufügen. Damit CA IT PAM ordnungsgemäß funktioniert, muss der Hostname von allen Computern, die von CA Service Desk Manager auf CA IT PAM zugreifen, erreichbar sein. Liegt ein Problem mit dem Hostnamenwert vor, der während der Installation gesetzt wird, kann der Administrator zur Behebung des Problems eine CA IT PAM-Konfigurationsdatei ändern.

1. Öffnen Sie auf dem CA IT PAM-Server die Datei "%InstallationDir%\server\c2o\.config\OasisConfig.properties".
2. Ändern Sie "oasis.local.hostname" in einen Wert, der sowohl vom CA IT PAM-Server als auch von CA Service Desk Manager-Workstations erreichbar ist.

   Hinweis: Überprüfen Sie, ob der neue Hostname dem Wert im CA Service Desk Manager-Optionsmanager entspricht, der in der Option "caextwf_processdisplay_url" festgelegt wurde.
3. Starten Sie den CA IT PAM-Server neu.

   Der Benutzer kann den Prozess-Viewer aus CA Service Desk Manager heraus starten. Der Hostname ist von jedem Computer, der von CA Service Desk Manager auf CA IT PAM zugreift, erreichbar.

Benutzer können mit UAPM 11.3.4 erstellte CIs (Assets) erstellen, wenn die Option "allow_unrestricted_asset_upd" nicht installiert ist

Symptom:

Bei vorherigen Versionen von CA Service Desk Manager war die Aktualisierung von ausgewählten Feldern in CIs (Assets) eingeschränkt; diese wurden von UAPM erstellt. Nach der Migration nach CA Service Desk Manager 12.5 können Sie alle Felder in diesen CIs bearbeiten.

Lösung:

Wenden Sie die neuesten Patches auf UAPM 11.3.4 an und führen Sie die Aktualisierungsskripts aus.

Abhängige CIs aus einer Servicefamilie werden beim Change-Scheduler nicht angezeigt

Symptom:

Abhängige CIs aus den CI-Familien: Unternehmensservice und Service werden auf dem Change Scheduler-Bildschirm nicht angezeigt, wenn die Service-Familie in der Tabelle "ci_resource_family" einen anderen "table_extension_name" als 'serx' besitzt,

Lösung:

Ändern Sie den "table_extension_name" für die Service-Familie in 'serx'.

Datumsformat auf der Registerkarte "Versionskontrolle"

Wenn Sie die Datumsformatdefinition in der Datei "web.cfg" ändern, werden einige Datumsformate auf der Registerkarte "Versionskontrolle" auf der CI-Detailseite nicht geändert.

Fehler beim Neudefinieren von Hilfesätzen

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie Themen aus einem Helpset entfernen, werden die Themenüberschriften nicht aus dem Inhaltsverzeichnis entfernt.

Dieses Problem tritt zum Beispiel auf, wenn Sie folgende Aktion durchführen:

1. Erstellen Sie einen Hilfesatz.
2. Verknüpfen Sie den Hilfesatz mit einer neu erstellten Rolle.
3. Bearbeiten Sie die Hilfesatzdefinition und entfernen dabei einen Teil des Inhalts.
4. Melden Sie sich bei CA Service Desk Manager mit der Rolle an, dessen Hilfesatz Sie bearbeitet haben.
5. Starten Sie die Online-Hilfe, und überprüfen Sie das Inhaltsverzeichnis.

   Die bearbeiteten Hilfethemen werden immer noch im Inhaltsverzeichnis aufgeführt.

Lösung:

1. Erstellen Sie ein Helpset, anstatt ein vorhandenes Helpset zu bearbeiten.
2. Bearbeiten Sie die Rolle, und hängen Sie den neuen Hilfesatz an.

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie in der *Online-Hilfe*.

Werte in Geldbetragsfeldern werden am Komma abgeschnitten

Gilt für alle Plattformen

Symptom:

Die Eingabe eines Dezimalpunkts in einem Geldbetrag bewirkt, dass der Wert abgeschnitten wird. Dies gilt für alle Felder, die Währungsbeträge aufnehmen, z. B. Kaufbetrag oder Wartungsgebühr. Wenn Sie beispielsweise "265,50" in das Feld für den Kaufbetrag eingeben, wird der Wert als "265" gespeichert.

Lösung:

Verwenden Sie keinen Dezimalpunkt in den Geldbetragsfeldern.

Beim Suchen nach einem Dokument mit mehreren Leerzeichen im Titel können Fehler auftreten

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Sie erstellen ein empfohlenes Dokument mit der Option "Knowledge" > "Suchen" > "Empfohlene Dokumente" > "Neu erstellen".

Wenn der Titeltext (wie im Bearbeitungsmodus angezeigt) ein führendes Leerzeichen enthält (oder doppelte Leerzeichen zwischen den Wörtern im Titel) und Sie beim Erstellen eines neuen empfohlenen Dokuments auf der Seite "Neues empfohlenes Dokument erstellen" nicht die Titelwörter eingeben und die Funktion zum automatischen Vervollständigen im Textfeld "Knowledge-Dokument" verwenden, wird die Seite "Knowledge-Dokument - Suche" ohne Ergebnisse geöffnet.

Lösung:

Sie müssen das Formular "Knowledge-Dokument - Suche" durch Klicken auf die Verknüpfung auf der Seite "Neues empfohlenes Dokument erstellen" aufrufen. Gehen Sie im Formular "Knowledge-Dokument - Suche" wie folgt vor:

1. Geben Sie den Titeltext ein.
2. Suchen Sie das Dokument.
3. Wählen Sie den richtigen Datensatz aus.

Hinweis: Wenn Sie dies nicht tun und stattdessen die Titelwörter in das Textfeld eingeben (ohne den richtigen Wortabstand zu beachten), wird die Funktion zum automatische Vervollständigen aufgerufen, und die Seite "Knowledge-Dokument - Suche" wird ohne Ergebnisse geöffnet. Löschen Sie in diesem Fall den Suchfilter auf der Seite "Knowledge-Dokument - Suche", geben Sie manuell Schlüsselwörter im Titel in das Feld "Schlüsselwörter für die erweiterte Suche" ein, und klicken Sie auf "Suchen".

Automatische Anmeldung bei InfoView schlägt fehl

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Während der Installation von CA Business Intelligence wird standardmäßig ein CA-Internet-Cookie installiert, mit dem Sie automatisch von der CA Service Desk Manager-Registerkarte "Berichte" auf BusinessObjects InfoView zugreifen können, ohne sich anmelden zu müssen. Wenn der Zugriff aufgrund der Datenschutzeinstellungen Ihres Webbrowsers eingeschränkt ist, kann die Anwendung nicht ausgeführt werden, und auf der Registerkarte "Berichte" wird eine Aufforderung zur Anmeldung angezeigt.

Lösung:

Wenn dieses Problem auftritt, passen Sie die Datenschutzeinstellungen Ihres Webbrowsers so an, dass CA-Internet-Cookies auf Ihrem System zulässig sind.

Central Management Server (CMS) wird nicht gestartet

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Wenn Sie den BusinessObjects-Server starten und mit dem Central Configuration Manager überprüfen, ob alle Server erfolgreich gestartet wurden, wird der Central Management Server (CMS) unter Umständen unerwartet beendet.

Lösung:

Ihre CMS-Datenbank befindet sich auf demselben Server, und der Datenbankdienst wurde noch nicht gestartet.

So starten Sie den CMS:

1. Tragen Sie auf der Registerkarte "Abhängigkeiten" für die CMS-Eigenschaften den Datenbankservice für die verwendete Datenbank ein (z. B. Microsoft SQL Server).
2. Klicken Sie in Central Configuration Manager mit der rechten Maustaste auf den Central Management Server.

   Das Popup-Menü wird angezeigt.
3. Wählen Sie "Start" aus.

   Der CMS wird gestartet.

Die Admin- oder InfoView-Seiten werden nach der Installation nicht richtig angezeigt

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Nach der Installation von CA Business Intelligence kann der Endbenutzer die Admin- oder InfoView-Seiten nicht anzeigen.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, starten Sie Tomcat manuell neu.

Wechsel zu einer anderen Datenbank auf dem aktualisierten System nicht möglich

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Wenn Sie nach der Aktualisierung auf CA Service Desk Manager r12,5 zu einer anderen Datenbank wechseln, z. B. von Oracle nach SQL Server, schlägt die Konfiguration fehl.

Lösung:

Bearbeiten Sie die Datei *install.properties* (unter "$NX_ROOT/site"), und legen Sie die folgende Werte fest:

- packages.casqldb = 1
- packages.capdmorc = 1

Warnmeldungen werden angezeigt, wenn Stub-Klassen mit dem AXIS-Tool "WSDL2JAVA" erzeugt werden

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Beim Kompilieren von Stub-Dateien mit dem AXIS-Tool "WSDL2JAVA" werden Warnmeldungen ausgegeben.

Lösung:

Diese Warnmeldungen sind bei AXIS 1.4 ganz normal und können nicht vermieden werden. Die Stub-Dateien werden dennoch erfolgreich erstellt.

In Firefox werden Web Intelligence-Berichte auf der Registerkarte "Berichte" nicht angezeigt

Gilt für alle Betriebssysteme mit einer CA Business Intelligence-Installation

Symptom:

Mit Firefox als Browser funktionieren die Web Intelligence-Berichte auf der CA Service Desk Manager-Registerkarte "Berichte" nicht richtig. Nach dem Auswählen des Berichts auf der Seite "Bericht - Liste" wird der Bericht nicht vollständig ausgeführt. Die Fehlermeldung "Zugriff verweigert" wird u. U. angezeigt. Dies ist ein bekannter Fehler in BusinessObjects.

Lösung:

Dieses Problem wird durch das CA Business Intelligence Fix Pack 4.5 behoben. Das Fix Pack 4.5 befindet sich auf der CA Service Desk Manager-DVD #2 im Verzeichnis "ca_tps.nt/CABO/cabi/BI_FP4.5". Installationsanweisungen finden Sie in der Datei "readme.txt" an gleicher Stelle.

Hinweis: WebI-Berichte funktionieren ordnungsgemäß, wenn sie mit Firefox als Browser in BusinessObjects InfoView angezeigt werden

Fehlermeldungen der Online-Hilfe

Symptom:

Einige kontextbezogene Online-Hilfeseiten können einen Skriptfehler anzeigen, obwohl das Online-Hilfethema richtig angezeigt wird.

Lösung:

Die Skriptfehler können auftreten, wenn die Skriptfehlerbenachrichtigung in Ihrem Browser aktiviert ist. Sie können diese Fehlermeldungen ignorieren oder die Skriptfehlerbenachrichtigung unter "Extras" > "Internetoptionen" > "Erweitert" deaktivieren.

Die Crystal Reports-Werteliste wird nicht aktualisiert

Gültig für Windows

Symptom:

Beim Planen von Crystal-Berichte wird die Werteliste (LOV) nicht aktualisiert, wenn Sie einen Crystal-Berichtsparameter zum Auswählen von Werten öffnen.

Lösung:

Dieses verhalten ist ein bekanntes BusinessObjects-Problem. Eine Problembehebung wird für BusinessObjects XI Version 2 Service Pack 5 erwartet. Nach der Prüfung dieses Service Pack durch CA wird ein Download unter http://ca.com/support zur Verfügung gestellt. Mit der folgenden Problemumgehung können Sie die Werteliste aktualisieren, bevor Sie Crystal Reports-Berichte planen:

1. Klicken Sie auf "Start" > "Programme" > "Business Objects XI Version 2" > "Business Object Enterprise", und wählen Sie "Business Object Enterprise Java Administration Launchpad".
2. Klicken Sie auf "Zentrale Verwaltungskonsole".
3. Klicken Sie unter "Organisieren" auf "Ordner".
4. Klicken Sie auf "CA-Ordner".
5. Klicken Sie auf "CA Service Desk".

   Die Liste der Berichte wird angezeigt.
6. Klicken Sie auf einen Crystal-Bericht. Wählen Sie beispielsweise *Bericht über die Alterung aktiver Changes für Gruppen*.

   Die Seite mit den Berichtseigenschaften wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf die folgenden Optionen:
   a. "Optionen aktualisieren" auf der Registerkarte "'Eigenschaften"
   b. "Alles auswählen"
   c. "Bericht aktualisieren"
   d. "Aktualisierung"
8. Wiederholen Sie Schritte 6 und 7, um weitere Crystal Reports-Berichte zu aktualisieren.

Probleme bei der Synchronisierung mehrerer Standorte bei Verwendung einer Kombination aus Windows und AIX

Gültig für standortübergreifende Systemen mit einer Kombination aus Windows und AIX

Symptom:

Es treten Synchronisierungsprobleme beim Konfigurieren von Systemen für mehrere Standorte mit einer Kombination aus Master-Servern und regionalen Servern mit Windows und AIX auf.

Lösung:

1. Öffnen Sie die Datei *NX.env*.
2. Entfernen Sie die Kommentierung für den Fast Channel-Eintrag.
3. Starten Sie CA Service Desk Manager neu.

Abstimmungs-Attribute für Configuration Items sind nicht mandantenfähig

Gültig für alle Systemen mit mandantenfähiger Installation

Symptom:

Der Benutzer kann ein Configuration Item nicht erstellen, weil dieses im Konflikt mit einem anderen Configuration Item steht, das einem anderen Mandanten gehört. Die folgenden Abstimmungs-Attribute sind nicht mandantenfähig:

- Name
- Seriennummer
- Hostname
- DNS-Name
- Anlagenetikett

Lösung:

Um diesen Konflikt zu vermeiden, hängen Sie den Namen des Mandanten an mindestens ein Abstimmungs-Attribut an.

Fehlermeldung wird im Internet Explorer angezeigt, wenn der Support-Automatisierung-Analyst und Endbenutzer-Clients gestartet werden

Gilt für Internet Explorer 7 und 8

Symptom:

Falls sich beim Support-Automatisierung-Endbenutzer-Client Ihre CA Service Desk Manager-Website im Internetbereich (oder einem anderen Bereich) mit einer Sicherheitsstufe befindet, die höher als Mittelhoch ist, blockt der Internet Explorer Popups, und der Endbenutzer kann den Support-Automatisierung-Client nicht starten.

Falls sich beim Support-Automatisierung-Analysten-Client Ihre CA Service Desk Manager-Website im Internetbereich (oder einem anderen Bereich) mit einer Sicherheitsstufe über Mittelniedrig befindet, blockt der Internet Explorer Downloads und Ausführen von IFRAME, und der Analyst kann Live-Unterstützung nicht starten.

Lösung:

Verschieben Sie für den Support-Automatisierung-Endbenutzer-Client die CA Service Desk Manager-Website in den Bereich "Vertrauenswürdige Websites" und setzen Sie die Sicherheitsstufe auf Mittelniedrig oder erlauben Sie Popups von der CA Service Desk Manager-Website.

Verschieben Sie für den Support-Automatisierung-Analysten-Client die CA Service Desk Manager-Website in den Bereich "Vertrauenswürdige Website" und setzen Sie die Sicherheitsstufe auf Mittelniedrig. Sie können auch eine benutzerdefinierte Sicherheitsstufe festlegen, indem Sie die Optionen "Dateidownload" und "Automatische Eingabeaufforderung für Dateidownloads" aktivieren.

Inaktive Support-Automatisierung-Benutzer erhalten nach der Migration den Zugriffstyp "Mitarbeiter"

Symptom:

Inaktive Support-Automatisierung-Benutzer, etwa gelöschte Techniker, werden nach der Migration als Mitarbeiter angezeigt.

Lösung:

Wenn Sie Benutzer in CA-Support-Automatisierung 6.0 SR1 eFix5 gelöscht haben, wurden auch Anmeldungs- und Rollenzuordnungen gelöscht, und die Benutzer wurden inaktiviert. Nach erfolgter Migration verfügen diese inaktiven Benutzer über den Zugriffstyp "Mitarbeiter".

Daten in Support-Automatisierung-Berichten können nach der Migration nicht nach CA Service Desk Manager-Ticketkategorie gruppiert werden

Symptom:

CA Business Intelligence-Berichte für Support-Automatisierung können Daten nicht nach der CA Service Desk Manager-Ticketkategorie gruppieren oder filtern, nachdem Ihre Support-Automatisierung-Daten nach r12,5 migriert wurden. Die Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen, Indikatoren für Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen und Zusammenfassungsberichte für die Verwendung von Support-Automatisierung-Tools werden beeinträchtigt.

Lösung:

Das Support-Automatisierung-Migrationsskript in r12,5 migriert keine Beziehungen zwischen Support-Automatisierung-Unterstützungssitzungen und CA Service Desk Manager-Ticketkategorien. Nach der Migration ist die Support-Automatisierung-Unterstützungssitzung der CA Service Desk Manager-Ticketreferenznummer zugeordnet. Zusätzlich *müssen* Sie die Unterstützungssitzung manuell der CA Service Desk Manager-Ticketkategorie zuordnen.

Support-Automatisierung erstellt einen temporären Ordner mit der Bezeichnung "CA-SupportBridge"

Symptom:

Wenn Endbenutzer und Analysten Support-Automatisierung verwenden, können sie den temporären Support-Automatisierung-Ordner nicht finden. Der temporäre Ordner speichert Dateien, z. B. ausführbare Dateien, vom Endbenutzer-Client und von der Support-Automatisierung-Analystenschnittstelle.

Lösung:

Der durch die Anwendungen erstellte temporäre Ordner hat die Bezeichnung "CA-SupportBridge", wie im folgenden Verzeichnis:

```
C:\Dokumente und Einstellungen\Alle Benutzer\Anwendungsdaten\CA-SupportBridge
```

Verknüpfungen für Live-Unterstützung, Live-Chat und "Analysten jetzt kontaktieren" fehlen

Symptom:

Nach der Aktualisierung von CA Service Desk Manager r11.2 mit CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 auf CA Service Desk Manager r12,5 werden die Support-Automatisierung-Verknüpfungen "Live-Chat" und "Analysten jetzt kontaktieren" nicht auf der Seite "Mitarbeiter" angezeigt.

Lösung:

Entfernen Sie nach der Aktualisierung auf CA Service Desk Manager r12,5 die Seite "home.htmpl" aus dem folgenden Verzeichnis, so dass der Ordner keine Dateien enthält:

```
NX_ROOT\site\mods\www\htmpl\web\employee\Employee
```

Symptom:

Nach der Aktualisierung von Unicenter Service Desk r11.2, CA Service Desk r12 oder r12.1 ohne CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 auf CA Service Desk Manager r12,5 werden die folgenden Support-Automatisierung-Optionen nicht angezeigt:

- die Schaltfläche "Live-Unterstützung" auf der Seite "Zugewiesene Warteschlangenliste"
- die Verknüpfungen "Live-Chat" und "Analysten jetzt kontaktieren" auf der Startseite "Mitarbeiter" oder "Kunde"

Lösung:

Support-Automatisierung verwendet die standardmäßigen Zugriffsebenen für Analysten und Endbenutzer. Da Sie eine Aktualisierung von einer CA Service Desk Manager-Version ohne Support-Automatisierung durchgeführt haben, ordnen Sie die Zugriffsebenen nach der Aktualisierung manuell zu.

Der Webclient-Endbenutzer von Support-Automatisierung wird nicht gestartet

Symptom:

Die Web Chat Client-Sitzung kann erst nach Schließen des zurzeit geöffneten Browsers und Öffnen einer neuen Browserinstanz gestartet werden. Bei der Konfiguration von "supportautomation_url" mit einer IP-Adresse treten die folgenden Probleme auf:

- Nach Beenden der ersten Webclient-Endbenutzersitzung wird die neue Webclient-Endbenutzersitzung nicht gestartet. Auf der Post-Abmeldeseite wird eine Meldung darüber ausgegeben, dass Ihre Live-Unterstützungssitzung abgeschlossen ist.
- Verschiedene Webclient-Endbenutzerkonsolen werden mit der vorhandenen Webclient-Sitzung zusammengeführt, wenn Sie versuchen, eine andere Webclient-Endbenutzerkonsole auf dem gleichen Computer und im gleichen Browserfenster zu starten.

Lösung:

Wenn die Konfiguration "supportautomation_url" eine IP-Adresse verwendet, die eine vorhandene Hostnamenzuordnung aufweist, führt die HTTP-Anforderungsauflösung zu diesem Hostnamen. Sie können die Konfiguration des Hostnamens in "supportautomation_url" ändern oder die Zuordnung der IP-Adresse zum Hostnamen entfernen, um das Problem zu beheben.

Bei Löschvorgängen in einer Datenbank in CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 werden keine inaktiven Benutzer exportiert

Nach Ausführung des Verlaufsdatenlöschskripts auf der Datenbank in CA-Support-Automatisierung r6.0 SR1 eFix5 wurden inaktive Benutzer (die während des aufgezeichneten Verlaufszeitraums in keine Unterstützungssitzung einbezogen waren) nicht in die r12,5-Datenbank exportiert.

Die Aktualisierung von CA Service Desk Manager schlägt fehl, wenn das UTF-8-Gebietsschema nicht installiert ist

Gültig für UNIX und Linux

Symptom:

CA Service Desk Manager muss auf UNIX- und Linux-Betriebssystemen in einem UTF-8-Gebietsschema ausgeführt werden.

Lösung:

Stellen Sie vor dem Aktualisieren auf CA Service Desk Manager r12,5 sicher, dass das UTF-8-Gebietsschema installiert ist.

EBR-Suche zeigt keine empfohlenen Dokumente an

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Empfohlene Dokumente werden nicht aufgelistet, wenn im Folgenden komplexe SQL-Klauseln zur Knowledge-Suche verwendet werden:

- Datenpartitionen der Sicherheit und Rollenverwaltung
- Weitere Suchargumente von "Knowledge - Erweiterte Suche"

Lösung:

Der Issue wird angezeigt, wenn die Option "KT-Such-Engine" [FILES] verwendet wird. Die Option "Fast" [SEARCH_ENGINE] funktioniert korrekt. Aktivieren Sie die FAST ESP-Suche durch Navigieren zu "Optionsmanager", "Such-Engine", "ebr_version".

Ablaufplan kann nicht in Internet Explorer exportiert werden

Gültig für Windows

Symptom:

Das Exportieren des Ablaufplans für Changes funktioniert nicht ordnungsgemäß, wenn "Erweiterte Sicherheit" in Internet Explorer (IE) aktiviert ist. Die Option "Erweiterte Sicherheit" verhindert, dass IE die Downloadaufforderung anzeigt, die durch die Schaltfläche "Exportieren", für den Benutzer erstellt wird. Die Option "Erweiterte Sicherheit" ist nur auf Serverinstallationen von Windows verfügbar.

Lösung:

Deaktivieren Sie die Option "Erweiterte Sicherheit" in IE.

Cygwin-Umgebung führt zu Anwendungsproblemen

Symptom:

Zwar kann ich mit einem AIX-Server CA Service Desk Manager-Java-Anwendungen aus einer Cygwin-Umgebung heraus starten, aber die Anwendungsschaltflächen funktionieren nicht.

Lösung:

Dieses Verhalten ist auf ein Problem in der Cygwin-Umgebung zurückzuführen. Verwenden Sie einen anderen Emulator.

CA Workflow-Prozessdefinitionen werden nicht automatisch importiert

Symptom:

Die CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure werden beim Start von CA Workflow aufgrund inkorrekter lokaler Variableneinstellungen unter UNIX/Linux nicht automatisch importiert.

Lösung:

Verwenden Sie nach der Installation von CA Workflow *eine* der folgenden Methoden, um dieses Problem zu beheben:

So werden CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure importiert

1. Setzen Sie die Umgebungsvariablen "LANG" und "LC_ALL" in einer Eingabeaufforderung Ihrer Betriebssystemumgebung auf "UTF-8". Unter Sun Solaris z. B. wird die Umgebungsvariable als "LANG=en_US.UTF-8" angezeigt.
2. Halten Sie den CA Workflow-Tomcat-Server folgendermaßen an, und starten Sie ihn danach neu:
   - Führen Sie "pdm_tomcat_nxd -d STOP -t CAWF" aus.
   - Führen Sie "pdm_tomcat_nxd -d START -t CAWF" aus.

   Die CA Workflow-Prozessdefinitionen werden importiert.

So werden die CA Workflow-Prozessdefinitionen und Akteure manuell importiert

1. Verwenden Sie den IDE-Client, um CA Workflow zu öffnen.

   Hinweis: Der IDE-Client ist nur unter Windows- und Linux-Betriebssystemen verfügbar.

2. Suchen Sie die Prozessdefinitions- und Akteur-XML-Dateien, wie zum Beispiel die Verzeichnisse "$NX_ROOT/site/Workflow/data/actors" und "$NX_ROOT/site/Workflow/data/process".
3. Wählen Sie "Datei" > "Importieren" > "Prozessdefinition" aus, wählen Sie anschließend alle zu importierenden XML-Dateien aus, und klicken Sie auf "Öffnen".
4. Wählen Sie alle Definitionen aus, und klicken Sie auf "Importieren".

   Die Prozessdefinitionen werden importiert.

5. Wählen Sie "Datei" > "Import" > "Akteure" und danach alle zu importierenden XML-Dateien aus, und klicken Sie auf "Öffnen".

   Die Akteur-XML-Dateien werden importiert.

6. Wählen Sie alle Akteurdateien aus, und klicken Sie auf "Importieren".

   Die CA Workflow-Prozessdefinitionen werden importiert.

Beim Anmelden bei CA Workflow-IDE unter Linux mit einem anderen Benutzer (nicht Root) wird eine falsche URL festgelegt

Gültig für Linux

Symptom:

Wenn ein nicht berechtigter Benutzer die CA Workflow-Design-Umgebung unter Linux startet, wird die URL fälschlicherweise als "https://servername:8443/pm" festgelegt. Java-Fehler werden auf dem Bildschirm angezeigt, und die Anmeldung bei CA Workflow schlägt fehl.

Lösung:

1. Starten Sie den Client der CA Workflow-Design-Umgebung.
2. Ändern Sie die URL in "http://servername:8090/pm".

   Die Anmeldung ist erfolgreich.

ADT-Installationsstörungen

ADT ist ein Bestandteil von CA CMDB.

Symptom:

Die folgende Meldung wird während der Installation von ADT angezeigt:

Failed to retrieve installed directory of PEC! (Abrufen des installierten Verzeichnis auf PEC fehlgeschlagen)

Wenn diese Meldung während der ADT-Installation auftritt, wird die Installation beendet, wenn Sie auf "OK" klicken. In der Folge wird ADT nicht richtig installiert, und nachfolgende Installationen von Federation Adapters können ebenfalls fehlschlagen.

Lösung:

Ein Problem bei Microsoft CMD.EXE verursacht dieses Problem, wie in der Microsoft Knowledge Base unter Q156276 dokumentiert.

So beheben Sie das Problem

1. Führen Sie *eine* der folgenden Aktionen durch:
   - Kopieren Sie die Installationsdatenträger auf eine lokale Festplatte, und führen Sie die Installation von der lokalen Festplatte aus.
   - Folgen Sie der unter http://support.microsoft.com/?kbid=156276 empfohlenen Aktion, und führen Sie dem Ändern der Windows-Registrierung einen Neustart der Installation durch.
2. Fahren Sie mit der Installation der CA CMDB Federation Adapters fort.

   ADT ist installiert.

Probleme beim Installieren von Federation Adapter

Federation-Adapter sind Komponenten von CA CMDB.

Symptom:

Die folgende Meldung wird während der Installation von Federation Adapter angezeigt:

ODBC Login failed for data source IDB. (ODBC-Anmeldung für Datenquelle-IDB fehlgeschlagen) ORA 12504:TNS: listener was not given the SERVICE_NAME in CONNECT_DATA (ORA 12504:TNS Empfangsport wurde kein SERVICE_NAME in CONNECT_DATA gegeben)

Lösung:

So beheben Sie das Problem bei der Installation von Federation Adapter

1. Testen Sie die Oracle-Konnektivität.
2. Stellen Sie sicher, dass die Umgebungsvariable "ORACLE_HOME" den Speicherort für die Oracle-Installation angibt.
3. Starten Sie den Computer neu.
4. Installieren Sie Federation Adapters.

   Die Komponenten von Federation Adapters werden installiert.

Meldungen über doppelte Definitionen

Symptom:

Da CA CMDB r12,5 automatisch die Attribute und Auslöser für Ihre angepassten Erweiterungstabellen erstellt, kann "stdlog" die folgende harmlose Meldung für in vorherigen Versionen erstellte Erweiterungstabellen einschließen:

Ignoring duplicate definition (Doppelte Definition wird ignoriert)

Lösung:

Um die Meldungen zu beseitigen, entfernen Sie die folgenden Attribute aus Ihren benutzerdefinierten Erweiterungstabellen:

- id SREL nr;
- version_number INTEGER { ON_CI INCREMENT 1; };
- creation_date DATE { ON_NEW SET NOW ; };
- creation_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; } ;
- last_mod_dt last_update_date DATE { ON_NEW SET NOW ; ON_CI SET NOW; } ;
- last_mod_by last_update_user STRING { UI_INFO "AUDITLOG"; ON_NEW DEFAULT USER ; ON_CI SET USER ; } ;
- delete_flag del SREL actbool { ON_CI DEFAULT 0; };
- mdr_name LOCAL STRING;
- mdr_class LOCAL STRING;

Große und extragroße Schriftarten werden nicht richtig in Internet Explorer 7 und 8 angezeigt

Gültig für Windows 2003 mit Internet Explorer 7 und 8

Symptom:

Wenn Sie die Eingabehilfe in der Systemsteuerung verwenden, um ein Schema mit großen Schriftarten wie Hoher Kontrast Schwarz (groß) oder Hoher Kontrast Schwarz (extragroß) auszuwählen, werden die Schrifteinstellungen nicht auf CA Service Desk Manager übertragen.

Lösung:

Um große und extragroße Schriftarten in Internet Explorer 7 und 8 korrekt anzuzeigen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie "Extras" und dann "Internetoptionen" aus.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte "Allgemein" auf "Barrierefreiheit".
3. Aktivieren Sie "Schriftgradangaben auf Webseiten ignorieren" und klicken Sie auf "OK".
4. Wählen Sie im Browser "Ansicht" > "Textgröße" und ändern Sie die Textgröße.

Große und extragroße Schriftarten werden nicht richtig mit Firefox 3.0 angezeigt

Gültig für Windows 2003 mit Firefox 3.0

Symptom:

Wenn Sie die Eingabehilfe in der Systemsteuerung verwenden, um ein Schema mit großen Schriftarten wie Hoher Kontrast Schwarz (groß) oder Hoher Kontrast Schwarz (extragroß) auszuwählen, werden die Schrifteinstellungen nicht auf CA Service Desk Manager übertragen, und der Browser stellt die Schriftarten nicht richtig dar.

Lösung:

Um große und extragroße Schriftarten mit Firefox 3.0 korrekt darzustellen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie <cs id="509">Tools</cs>, <cs id="509">Optionen</cs>.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte "Inhalt" die Größe und klicken Sie auf "OK".

Beim Laden von CA Wily-Daten in die CA CMDB treten Fehler auf

Symptom:

Die Datei "GRLoader.log" erfasst Fehler, wenn CA Wily-Daten als CIs in CA CMDB geladen werden.

Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für einen Protokolleintrag:

```
11/07 00:44:52.662 ERROR grCI 504 Error trying to insert CI. Error setting attr
'ext_asset' on object 'enttx:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23' to value
'nr:C0766E809BEE4E49B9D03277CF60BD23'
```

Lösung:

Die CA Wily-Integration umfasst eine ältere Version von GRLoader. Verwenden Sie die Version von GRLoader, die im Lieferumfang von CA Service Desk Manager r12,5 enthalten ist, um die Daten erfolgreich zu importieren.

Das CA Cohesion ACM-Strukturdetail für eine Enterprise Service CI-Familie kann nicht gestartet werden

Symptom:

Wenn Sie die Klassenzuordnungsfunktion in CA Cohesion ACM verwenden, um eine angepasste Klassenzuordnung zuzuordnen, und auf die MDR-Schaltfläche auf der Registerkarte "Attribute" in der Ansicht "Struktur - Detail" in CA Service Desk Manager klicken, gibt CA Cohesion ACM den folgenden Fehler aus:

No target objects have been selected

Die Ansicht "Struktur - Detail" kann für das ausgewählte CI nicht angezeigt werden, obwohl der CA CMDB-Exportbericht in CA Cohesion ACM Daten korrekt in CA CMDB hochgeladen hat.

Lösung:

Melden Sie sich bei CA Cohesion ACM an, und zeigen Sie die CI-Details innerhalb der Anwendung an, oder verwenden Sie nur die vordefinierte CA CMDB-Klassenzuordnung.

Spalte "Mandant" auf der Liste "Kontakte"

Symptom:

Im Mandantenfähigkeits-Setup-Modus können Sie den Service Provider-Mandanten erstellen. Allerdings können Sie nicht die Spalte "Mandant" auf der Liste "Kontakte" anzeigen, um diese Aktion zu überprüfen.

Lösung:

Nachdem Sie den Service Provider-Mandanten erstellt haben, führen Sie folgende Schritte aus:

1. Löschen Sie den Cache-Speichers Ihres Browsers.
2. Melden Sie sich ab und melden Sie sich wieder an.
3. Gehen Sie zur Liste "Kontakte", um die Mandantenänderung zu überprüfen.

   Die Spalte "Mandant" wird angezeigt.

Mandantenfähigkeit und Visualizer

CMDB Visualizer verwendet die Administratorrolle für Personifizierungszwecke. Ein Benutzer mit dieser Rolle muss über die Berechtigung verfügen, **ALLE MANDANTEN** anzuzeigen. Wenn dieser Benutzer nicht über die Berechtigung ALLE MANDANTEN verfügt, kann der Start von Visualizer (Einzelversion oder im Kontext) fehlschlagen.

Beispiel: Visualizer-Sitzungsfehler

Wenn Visualizer im Kontext für ein CI gestartet wurde, wird der folgende Visualizer-Sitzungsfehler angezeigt:

Authentication failed for user (Authentifizierung fehlgeschlagen für Benutzer)

Symptom:

Der Mandantenzugriff für die Personifizierungsrolle ist auf **Einzelner Mandant** festgelegt.

Lösung:

Um Visualizer ohne diesen Fehler im Kontext zu starten, setzen Sie die Administratorrolle auf **Alle Mandanten**.

Leistung bei Visualizer-Beziehungen

CMDB Visualizer kann ca. 2500 Beziehungen auf seiner graphischen Leinwand verarbeiten. Wenn eine Visualizer-Anfrage über 2500 Beziehungen enthält, kann die Leistung von Visualizer abnehmen.

Unterstrich (_) im Namen des Visualizer-Servers

Gilt für Internet Explorer 7

Symptom:

Bei Verwendung von Internet Explorer 7 zum Zugriff auf CMDB Visualizer kann ein Unterstrich in einem Servernamen einen Fehler verursachen. Die folgende Meldung kann angezeigt werden:

Verbindung zum Server verweigert

Lösung:

Dies weist auf eine Einschränkung von Internet Explorer 7 hin. Um dieses Problem zu lösen, verwenden Sie in der Visualizer-URL die Server-IP-Adresse statt des Servernamens.

Festlegen des Browser-Gebietsschemas für Visualizer

CMDB Visualizer übernimmt das Gebietsschema des Browsers des Clients, in dem möglicherweise eine andere Sprache angezeigt wird als in Ihrem lokalisierten CA Service Desk Manager. Damit dieselbe Sprache in Visualizer angezeigt wird, muss das Gebietsschema des Browsers auf die CA Service Desk Manager-Sprache festgelegt werden.

So legen Sie das Gebietsschema des Browser in Internet Explorer fest

1. Wählen Sie unter "Extras" "Internetoptionen" aus und klicken Sie danach auf der Registerkarte "Allgemein" auf "Sprachen".
2. Fügen Sie die gewünschte Sprache hinzu, und verschieben Sie diese an den Anfang der Liste.
3. Öffnen Sie ein neues IE-Browserfenster (oder aktualisieren Sie den Browser).

   Visualizer zeigt die Sprache des lokalisierten CA Service Desk Manager an.

So legen Sie das Gebietsschema des Browsers in Firefox fest

1. Wählen Sie unter "Tools" "Options" aus und klicken Sie danach auf der Registerkarte "Content" auf "Languages".
2. Fügen Sie die gewünschte Sprache hinzu, und verschieben Sie diese an den Anfang der Liste.
3. Öffnen Sie ein neues Firefox-Browserfenster (oder aktualisieren Sie den Browser).

   Visualizer zeigt die Sprache des lokalisierten CA Service Desk Manager an.

Firefox-Einschränkungen in Knowledge-Management

Gültig für Windows und Linux

Bei Firefox-Browsern können die folgenden Einschränkungen in Knowledge-Management auftreten:

Symptom:

Auf der Registerkarte "Design" im HTML-Editor können Sie zuvor gespeicherten Text nicht löschen, der in das Feld "Lösung" eines Knowledge-Dokuments eingegeben ist.

Lösung:

Sie können vorher gespeicherten Text über die Registerkarte "Quelle" im HTML-Editor löschen.

Symptom:

In Knowledge Management können Sie aufgrund einer Firefox-Sicherheitseinstellung die Funktionen "Ausschneiden", "Kopieren" und "Einfügen" nicht verwenden.

Lösung:

Um die Funktionen "Ausschneiden", "Kopieren" und "Einfügen" verwenden zu können, ändern Sie Ihre Browser-Sicherheitseinstellungen.

Hinweis: Weitere Informationen zum Konfigurieren von Browsereinstellungen finden Sie unter mozilla.org.

Gedruckte Knowledge-Dokumente enthalten nach der Migration große Leerräume

Gültig auf allen Betriebssystemen

Symptom:

Kunden, die von Unicenter Service Desk r11.0 auf CA Service Desk Manager r12.0 aktualisieren, haben Probleme beim Drucken von Knowledge-Dokumenten. Gedruckte Dokumente enthalten einen großen Leerraum nach dem Abschnitt "Lösung".

Lösung:

Zur Behebung dieses Problems wählen Sie auf der Registerkarte "Administration" die Option "Knowledge" > " Dokumente" > "Dokumentvorlagen" aus. Öffnen Sie eine Knowledge-Dokumentvorlage. Suchen Sie im HTML-Abschnitt nach dem Tag [assign the value for TD in your book], und fügen Sie Folgendes hinzu:

```
<TD vAlign=top><SPAN
class=clsTextBlackXXsmall><SPAN>{TAG_RESOLUTION}</SPAN></SPAN></TD> </TR>
```

Wiederholen Sie diese Änderung für alle Standarddokumentvorlagen. Hiermit wird ein Problem beim Ausdrucken behoben, bei dem große Leerräume oder Lücken nach dem Abschnitt "Lösung" eingefügt werden, wenn das Dokument eingebettete Bilder enthält.

Suchen nach neuem Knowledge, wenn die Knowledge-Management-Installation fehlgeschlagen ist

Gültig für alle Betriebssysteme mit einer Knowledge-Management-Installation

Symptom:

Nach erfolgter Installation von Knowledge-Management können Probleme auftreten, wenn Endbenutzer neue Knowledge-Dokumente oder -Dateien suchen.

Lösung:

Wenn dieses Problem auftritt, führen Sie das Dienstprogramm "pdm_k_reindex" aus.

Hinweis: Weitere Informationen zum Ausführen des Dienstprogramms "pdm_k_reindex" finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Knowledge-Anhang mit der Größe 0 kann nicht angezeigt werden

Symptom:

Beim Ausführen eines der folgenden Schritte:

- Anhängen eines Knowledge-Dokuments mit der Größe 0
- Ersetzen einer vorhandenen Knowledge-Dokumentdatei durch eine Datei mit der Größe 0

und Anzeigen der Datei, wird die folgende Meldung angezeigt:

Die Datei "zero-size.txt" ist leer oder nicht vorhanden.

Lösung:

Hängen Sie keine Datei mit der Größe 0 an ein Knowledge-Dokument an oder ersetzen ein vorhandenes Knowledge-Dokument durch eine Datei mit der Größe 0.

Wenn Sie eine Datei mit der Größe 0 an ein Knowledge-Dokument anhängen und die Datei anzeigen möchten,

1. klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite "Anhänge", und wählen Sie "Aktualisieren" aus.

   Die Seite "Anhänge" wird aktualisiert.

2. Klicken Sie auf die Verknüpfung des Anhangs.

   Der Anhang wird geöffnet.

Wenn Sie ein vorhandenes Knowledge-Dokument durch eine Datei mit der Größe 0 ersetzen, können Sie die Datei nicht anzeigen.

Oaserver wird nicht gestartet, wenn CA Service Desk Manager und FAST ESP auf demselben Server installiert sind

Gültig für Windows

Symptom:

Oaserver wird nicht auf einem Server gestartet, auf dem sowohl FAST ESP als auch CA Service Desk Manager installiert ist.

Lösung:

Oaserver verwendet eine reparierte Portnummer (1706), während FAST ESP einen unbenutzten Port verwendet. Wenn FAST ESP und CA Service Desk Manager auf demselben Server installiert sind, dann starten Sie CA Service Desk Manager immer zuerst. Es ist möglich, dass FAST ESP den Port 1706 verwendet, wenn es vor CA Service Desk Manager gestartet wird.

Hinweis: Installieren Sie CA Service Desk Manager und FAST ESP nach Möglichkeit auf getrennten Servern, da FAST ESP beträchtliche Ressourcen erfordert. Diese Anwendungen liefern bessere Leistungen, wenn sie auf verschiedenen Servern installiert sind.

So lösen Sie einen Portkonflikt auf:

1. Fahren Sie CA Service Desk Manager und den FAST ESP-Service herunter.
2. Starten Sie CA Service Desk Manager, und warten Sie ab, bis die Initialisierung abgeschlossen ist.
3. Starten Sie FAST ESP.

Unter Windows können Sie die Port-Verwendung mit dem Befehl "netstat -o" prüfen. Wenn FAST ESP den Port 1706 verwendet, gibt "netstat" Folgendes aus:

```
TCP hostname:1705 localhost:1706 ESTABLISHED pid
TCP hostname:1706 localhost:1705 ESTABLISHED pid
```

hostname

Gibt den Namen des Servers an.

PID

Bestimmt die Prozess-ID des FAST ESP-Prozesses "qrserver".

FAST ESP-Installation kann "Windows.dst" nicht ausführen

Gültig für Windows 2003 R2 SP1

Symptom:

Die FAST ESP-Installation schlägt fehl. Die Datei "fastinstall.log" enthält die folgende Fehlermeldung:

```
[Error]
[ErrorType]Error[/ErrorType]
[ErrorCode]4[/ErrorCode]
[ErrorMessage]A problem was detected while performing system tests. Please
correct this before you continue with the installation:
Failed to execute test 'windows.dst'.
Please contact FAST customer support[/ErrorMessage]
[/Error]
```

Lösung:

Installieren Sie FAST ESP nicht mit aktivierter Sommerzeit, da die Uhrzeit für die FAST ESP-Suchserver synchronisiert sein muss, und verstellen Sie die Uhrzeit nicht plötzlich. Das plötzliche Verstellen der Uhrzeit kann dazu führen, dass interne Prozesse (z. B. der Abfrage- und Ergebnisserver oder die Sendeprozesse) annehmen, dass es Probleme mit der Kommunikation gibt oder einige Prozesse nicht erreichbar sind. Diese fehlerhafte Kommunikation führt zu Warnungen in den Protokollen und zum automatischen Neustart von Prozessen.

Wichtig! Es wird dringend empfohlen, ein Wartungsfenster einzuplanen, wenn die Sommerzeit aktiviert werden soll. Dieser Ablaufplan ermöglicht es, das System herunterzufahren und so Uhrzeitkonflikte zu vermeiden. Wenn Sie FAST ESP auf einem Server installieren, auf dem die Sommerzeit aktiviert ist, ohne das System herunterzufahren, besteht das Risiko von Uhrzeitkonflikten und verschiedenen Komponentenfehlern, wie z. B. prozessübergreifenden Kommunikationsproblemen mit "qrserver", "fdispatch", "topfdispatch". Auf der grafischen Admin-Benutzeroberfläche von FAST ESP oder in den Protokollen in "qrserver" ($FASTSEARCH/var/log/qrserver/*) können Sie feststellen, ob Prozesse fehlgeschlagen sind und neu gestartet werden müssen.

Wenn ein FAST ESP-Installationsfehler im Zusammenhang mit "windows.dst" (Sommerzeit) auftritt, versuchen Sie Folgendes:

1. Wählen Sie "Systemsteuerung" > "Datum und Uhrzeit" > "Zeitzone" aus, und deaktivieren Sie die Option "Uhr automatisch auf Sommer-/Winterzeit umstellen".
2. Deaktivieren Sie die Internetzeit, wenn die entsprechende Registerkarte unter "Systemsteuerung" > "Datum und Uhrzeit" verfügbar ist.
3. Legen Sie in der Windows-Registrierung unter "KEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\TimeZoneInformation" Folgendes fest: "DisableAutoDaylightTimeSet Typ: REG_DWORD Wert: 1"
4. Wählen Sie "Systemsteuerung" > "Verwaltung" > "Dienste" aus, und beenden Sie den Windows-Zeitgeber.
5. Starten Sie die Installation über die Befehlszeile, und umgehen Sie die Prüfungen wie folgt:
   ```
   setup.exe -W localhosttest.active=false -W localhosttestloop.active=false
   ```

Hinweise zum Starten und Beenden von FAST

Es wird empfohlen, die folgenden Informationen zu berücksichtigen, bevor Sie FAST starten und beenden:

- Verwenden Sie den nctrl-Befehl für FAST ESP (Enterprise Search Platform), um ein reibungsloses Starten und Beenden von FAST-Diensten sicherzustellen.

  Meist ist eine bestimmte Reihenfolge einzuhalten, wenn Sie individuelle FAST-Dienste starten oder beenden. Wenn Sie zum Beispiel die Zufuhr beenden möchten, beendet zuerst den Crawler, um den Verlust von gecrawlten Informationen zu vermeiden. Dieses Verfahren nimmt einige Zeit in Anspruch. Mithilfe des nctrl-Befehls werden FAST-Prozesse der Reihe nach beendet, und erst nach dem Erhalt des Feedbacks über die ordnungsgemäße Beendigung eines Prozesses wird die Meldung ausgedruckt "FAST .... wurde erfolgreich beendet".

  Hinweis: Wenn Sie FAST-Dienste aus Windows-Diensten (oder mit Hilfe des "net start/stop"-Befehls) beenden, wird der Dienst ungehend heruntergefahren. Alle Prozesse werden in unbestimmter Reihenfolge und ohne auf Feedback zu warten entfernt. Dieses Verfahren kann unvollendete Prozesse nach sich ziehen, die immer noch auf Feedback von anderen Prozessen warten. Diese unvollendeten Prozesse können Inkonsistenzen verursachen, wenn Sie FAST-Dienste neu starten, ohne die unvollendeten Dienste zuvor zu beenden.

- "NodeState.xml" kann beschädigt werden, wenn FAST ESP nicht korrekt heruntergefahren wird. Beispielsweise können Stromausfälle, Beendigungsprozesse oder Herunterfahrdienste in der falschen Reihenfolge "NodeState.xml" beschädigen.

  Wenn ESP gestartet wird, werden Konfigurationsdateien in den Speicher geladen. Wenn ESP herunterfährt, werden diese Konfigurationsdateien zurück auf die Festplatte geschrieben. Wenn ESP jedoch gezwungen wird herunterzufahren, während die Konfigurationsdateien auf Festplatte geschrieben werden, kann NodeState.xml beschädigt werden. Die beste Möglichkeit, diese Art von Beschädigung zu vermeiden, besteht darin, ESP mithilfe eines nctrl-Befehl zu starten oder zu stoppen. Diese Methode wurde als Best Practice vorgeschlagen, da mit ihrer Hilfe ein reibungsloses Starten und Stoppen der FAST-Dienste sichergestellt werden kann. Meist ist eine bestimmte Reihenfolge einzuhalten, wenn Sie individuelle FAST-Dienste starten oder beenden.

- Wenn Sie FAST-Dienste mithilfe eines DOS-Befehls, über den Dienst-Manager oder mithilfe der nctrl-Befehl-Startoption (unter Linux) starten, wird das System in der richtigen Reihenfolge gestartet (in $FASTSEARCH/etc/NodeConfig.Xml angegeben).

  Hinweis: Sie können die nctrl-Befehl-Startoption nicht unter Windows verwenden, da der Befehl den FAST-Dienst verwendet.

- Sie können Meldungen zu auftretenden Problemen wie die folgenden in den Windows-Ereignisprotokollen anzeigen:

  ```
  Die Beschreibung für Ereignis-ID (3) in der Quelle (FASTESPDienst) kann nicht
  gefunden werden. Der lokale Computer hat möglicherweise nicht die notwendigen
  Registrierungsinformations- oder Meldungs-DLL-Dateien, um Meldungen von einem
  Remote-Computer anzuzeigen.
  ```

  Hinweis: Sie können die Markierung "/AUXSOURCE=" verwenden, um diese Beschreibung abzurufen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Hilfe und Support".

  Die folgenden Informationen sind Teil des Ereignisses:

  ```
  Datei "win32serviceutil.pyo", Zeile 785, in SvcRun, Datei "FASTESP.pyo",
  Zeile 162, in SvcDoRun; exceptions.SystemExit; StateParseError: Zeile 1,
  Spalte 0, Fehler: nicht korrekt strukturiert (ungültiges Token).
  ```

  ```
  [2008-11-26 07:34:11. 250] KRITISCH systemmsg konnte ESP-Dienst
  (Knotensteuergerät) nicht starten: StateParseError: Zeile 1, Spalte 0,
  Fehler: nicht korrekt strukturiert (ungültiges Token)
  ```

  Ersetzen Sie NodeState.xml, um die Probleme zu korrigieren.

Aktivieren Sie die QPS FAST ESP-Lizenzlimitprotokollierung

Wenn das Lizenzlimit von QPS (Abfrage pro Sekunde) FAST ESP erreicht ist, wird dieses Ereignis in der Datei "stdlog" protokolliert:

CA Service Desk Manager Knowledge Tools stellt eine FAST ESP-Lizenz bereit, die zwei Abfragen pro Sekunde unterstützt. Wenn die Suchenantwort Ihres Systems aufgrund einer hohen Abfragerate drastisch verringert wird, können Sie die Microsoft FAST-Abteilung kontaktieren und eine Lizenz erwerben, die eine schnellere Abfragerate unterstützt.

Um diese Protokollierung zu aktivieren, setzen Sie die Variable "EBR_QPS_MAX" in der Datei "NX.env" auf das tatsächliche QPS, das von der FAST-Lizenz (Datei "fastsearch.lic") unterstützt wird.

Das Lizenzlimitereignis für QPS FAST ESP wird in der Datei "stdlog" angezeigt.

Hervorheben der Text- und Rechtschreibprüfung auf FAST ESP für die Sprachen Chinesisch, Japanisch und Koreanisch

Die Funktionen zum Hervorheben der Text- und Rechtschreibprüfung sind nicht auf einem FAST ESP-System verfügbar, auf dem die Sprachen Chinesisch, Japanisch oder Koreanisch aktiviert sind.

Bei regional lokalisierten CA Service Desk Manager-Produkten gibt es Unterschiede hinsichtlich der unterstützten Lexika. Englischsprachige Lexika sind immer verfügbar und können in jeder zertifizierten (nicht englischen) Betriebsumgebung sowie auf regional lokalisierten CA Service Desk Manager-Produkten verwendet werden, einschließlich derer, die asiatische Sprachen unterstützen.

FAST ESP-Lizenz unterstützt zwei Abfragen pro Sekunde

Gültig für Linux- und Windows-Betriebssysteme mit einer FAST ESP-Installation

Symptom:

Wenn Sie die FAST ESP-Such-Engine in <USDK> installieren, ist die FAST ESP-Standardlizenz für die Such-Engine auf zwei Suchabfragen pro Sekunde begrenzt. Wenn die Suchantwort Ihres Systems aufgrund einer hohen Abfragerate verzögert wird, können Sie die Abfragerate durch Erwerb zusätzlicher Lizenzen von FAST ESP erhöhen.

Lösung:

Um die Standard-Suchfunktionen in Ihrem Lizenzvertrag zu erweitern, senden Sie eine E-Mail an FAST unter CAKnowledgeT@fastsearch.com, und erwerben Sie zusätzliche Lizenzen.

Problem beim Deinstallieren von FAST auf Linux-Systemen

Gültig für Linux-Betriebssysteme mit FAST ESP-Installation

Symptom:

Das Deinstallationsskript versucht, alle ausgeführten FAST-Prozesse vor dem Fortfahren zu beenden. In einigen Fällen müssen Sie auf Linux-Systemen überprüfen, ob noch FAST-Prozesse laufen. Diese Prozesse müssen Sie dann manuell beenden oder abbrechen, bevor Sie versuchen, das Produkt zu deinstallieren. Es wird empfohlen, diese Schritte als Best Practice bei jeder Deinstallation durchzuführen.

Lösung:

Um Probleme beim Deinstallieren von FAST-Produkten auf Linux-Systemen zu vermeiden, wird empfohlen, alle FAST-Prozesse vor dem Starten des Deinstallationsskripts zu beenden. Sie können Prozesse folgendermaßen beenden:

1. Beenden Sie FAST auf allen Knoten mit dem Befehl "$FASTSEARCH/bin/nctrl stop".
2. Stellen Sie sicher, dass kein weiterer Prozess mehr ausgeführt wird, und brechen Sie die Prozesse ab, wenn sie hängen.
3. Starten Sie das Deinstallationsskript mit dem Befehl "$FASTSEARCH/unintsall.sh".

Manuelles Deinstallieren von CA Service Desk Manager

Symptom:

Während der Deinstallation informiert mich eine Meldung darüber, die *Versionshinweise* zu Rate zu ziehen, um weitere Informationen zur manuellen Deinstallation zu erhalten.

Lösung:

Die Datei "installvariables.properties" fehlt im Ordner "NX_ROOT/SDUninstall", die Datei ist jedoch erforderlich, um CA Service Desk Manager zu deinstallieren. Führen Sie folgende Schritte durch, um dieses Problem zu beheben.

So deinstallieren Sie CA Service Desk Manager manuell unter *Windows*:

1. Fahren Sie CA Service Desk Manager herunter.
2. Löschen Sie die Datei %WINDIR%\paradigm.ini.
3. Löschen Sie das CA Service Desk Manager-Installationsverzeichnis. Das Standardverzeichnis ist z. B. C:\Program-Files\CA\Service-Schreibtisch-Manager
4. Löschen Sie den Ordner CA\Service Desk Manager in %ALLUSERSPROFILE%\ Start Menu\Programs.

   Das Produkt ist deinstalliert.

So deinstallieren Sie CA Service Desk Manager manuell unter *UNIX*:

1. Fahren Sie CA Service Desk Manager herunter.
2. Beseitigen Sie die symbolische Verknüpfung /opt/CAisd.
3. Löschen Sie das CA Service Desk Manager-Installationsverzeichnis. Das Standardverzeichnis ist z. B. /opt/CA/ServiceDeskManager

   Das Produkt ist deinstalliert.

Bei der Migration werden die Optionen für WorldView-Klassen nicht entfernt

Symptom:

Wenn die Installation einer vorherigen Version von CA Service Desk Manager die Integration von Change Impact Analyzer einschloss, enthält das WorldView-Kontextmenü die Optionen "ManageObject" und "UBMClass WorldView Class".

Lösung:

Da Change Impact Analyzer in dieser Version veraltet ist, löschen Sie diese Menüoptionen manuell.

So werden die Menüoptionen gelöscht

1. Starten Sie WorldView.
2. Klicken mit der rechten Maustaste auf ein Objekt in der WorldView-Zuordnung, und wählen Sie "Edit Class" (Klasse bearbeiten) aus.

   Der Unicenter Class Wizard (Assistent für Unicenter-Klassen) wird geöffnet.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte "Klasse" die Option "Modify Existing Class" (Vorhandene Klassen ändern) und danach die Klasse "ManagedObject" aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte "Menü" in der Dropdown-Liste "Menu Name" (Menüname) die Option "ManagedObject" aus.
5. Führen Sie einen Bildlauf nach unten im mittleren Feld durch, wählen Sie "Impact Analyzer Sep" aus, und klicken Sie auf "Löschen".

6. Wählen Sie "Auswirkungsanalyse lesen" im mittleren Feld aus.
7. Klicken Sie auf "Löschen".
8. Speichern und schließen Sie die Dialogfelder, indem Sie auf "OK" bzw. "Ja" klicken.

   Die Klasse "ManagedObject" wird aus dem WorldView-Kontextmenü entfernt.
9. Wiederholen Sie Schritte 1 bis 8 für die Klasse "UBM", und löschen Sie die gleichen Einträge aus dem Menü "UBMClass".

   UBMClass wird aus dem WorldView-Kontextmenü gelöscht.

JAWS und Automatischer Formularmodus

Symptom:

Wenn der automatische Formularmodus aktiviert ist, können Sie ab JAWS r10 den Cursor auf die Suchverknüpfung bewegen, Sie können jedoch nicht das Suchfenster anzeigen.

Lösung:

Deaktivieren des automatischen Formularmodus

So deaktivieren Sie den automatischen Formularmodus:

1. Starten Sie den Configuration Manager.
2. Wählen Sie "Optionen festlegen", "Form Mode Options" (Formularmodus - Optionen".
3. Deaktivieren Sie "Enable Auto Forms Mode" und klicken Sie auf "OK".
4. Wählen Sie "Datei", "Speichern unter".

   Die neue Konfiguration wird gespeichert.
5. Wählen Sie "Datei", "Beenden".

JAWS r10 und die TAB-Taste

Symptom:

Wenn Sie sich bei Verwendung von JAWS r10 durch die Registerkarten der Web-Schnittstelle von CA Service Desk Manager bewegen, verbleibt der Fokus möglicherweise auf dem Hauptmenü "Hilfe". Dieses Verhalten tritt bei anderen JAWS-Versionen nicht auf.

Lösung:

Um den Fokus vom Hauptmenü "Hilfe" zu entfernen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Drücken Sie die TAB-Taste schnell einmal oder mehrmals.
- Verwenden Sie JAWS, um zu einer bestimmten Verknüpfung zu navigieren.

JAWS und Firefox 3.5.5

Bei Verwendung mit Firefox r3.5.5 werden Warnmeldungen von JAWS r10.0.1167 und JAWS r11.0.734 nach dem Klicken auf "Speichern" oder "Suchen" auf einer CA Service Desk Manager-Listenseite oder Detailseite inkorrekt gelesen.

JAWS liest Warnmeldungen korrekt,wenn sie automatisch angezeigt werden, z. B. nach Auswahl einer Verknüpfung in einem Baumstrukturmenü.

Bildschirmlupe fokussiert nicht

Gültig für Mozilla Firefox

Symptom:

Der Fokus des Bildschirmlupe wird beim Bewegen zwischen den Feldern nicht automatisch auf alle Felder gelegt.

Lösung:

Die Bildschirmlupe (ZoomText 9.1 Magnifier Reader) hat eingeschränkte Unterstützung für Firefox. Verwenden Sie den Internet Explorer 7.0 oder 8.0 als Browser.

Bibliotheks-Fehler treten auf, wenn Befehlszeilenhilfsprogramme ausgeführt werden

Gilt für AIX, Linux und Solaris

Symptom:

Die folgenden oder ähnliche Bibliotheksfehler treten auf, wenn Befehlszeilenhilfsprogramme ausgeführt werden:

```
ld.so.1: pdm_pki: fatal: libetpki2.so: open failed: No such file or directory
(Datei oder Verzeichnis existiert nicht)
Beendet
```

Lösung:

Fügen Sie das etpki-Bibliotheksverzeichnis Ihrem Bibliothekspfad hinzu. Der etpki-Bibliotheksweg befindet sich normalerweise unter /opt/CA/SC/ETPKI/lib.

Anmeldeseite von InfoView konfigurieren

Gültig für Windows

Symptom:

Die Seite zur Anmeldung bei InfoView ist nicht konfiguriert, damit Benutzer nach Ihrem Authentifizierungstyp oder CMS-Namen gefragt werden. Die Konfiguration wird über die Datei "web.xml" gesteuert.

Lösung:

Konfigurieren Sie die Datei "web.xml" für die Seite zur Anmeldung bei InfoView folgendermaßen:

1. Öffnen Sie im Bereitstellungsverzeichnis auf Ihrem Webserver die Datei "web.xml" zur Bearbeitung.

   Hinweis: Die Datei "web.xml" ist an folgendem Speicherort abgelegt, wenn die CA Service Desk Manager-Installationsmedien mit Tomcat als Webserver verwendet werden: SharedComponents\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

   Beispiel: C:\Programme\CA\SC\CommonReporting3\Tomcat55\webapps\InfoViewApp\WEB-INF

2. Um Benutzer nach Ihrem Authentifizierungstyp zu fragen, suchen Sie nach dem Parameter *authentication.visible* und ändern den <param-value> von "false" in "true". Beispiel: <param-value>true</param-value>.
3. Um den Standard-Authentifizierungstyp zu ändern, suchen Sie nach dem Parameter *authentication.default* und ändern den <param-value> in einen der folgenden Werte:
   - Authentifizierungstyp-Parameterwert
   - Unternehmen (Standard) <param-value>secEnterprise</param-value>
   - LDAP <param-value>secLDAP</param-value>
   - AD <param-value>secWinAD</param-value>
4. Um Benutzer nach Ihrem CMS-Namen zu fragen, suchen Sie nach dem Parameter *cms.visible* und ändern dessen <param-value> von "false" in "true". Beispiel: <param-value>true</param-value>.
5. Speichern und schließen Sie die Datei.
6. Starten Sie den Web-Anwendungsserver neu.

   Die Datei "web.xml" für die Seite zur Anmeldung bei InfoView ist nun konfiguriert.

CA Business Intelligence-Webberichtsoptionen

Im Optionsmanager sind die folgenden, auf der Seite mit der Liste der Web-Berichte gelisteten Optionen nicht mehr relevant, wenn CA Business Intelligence so konfiguriert wird, dass mit CA Service Desk Manager zusammenarbeitet, und können beruhigt ignoriert werden.

- bo_server_auth
  - secEnterprise
  - secLDAP
  - secWinAD
  - secExternal

In "Suchergebnisse" wird möglicherweise die falsche Anzahl der Dokumente zurückgegeben.

Symptom:

In "Suchergebnisse" wird möglicherweise die falsche Anzahl der Knowledge-Dokumente zurückgegeben.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, führen Sie auf der Befehlszeile *pdm_k_reindex +f* aus.

Die korrekte Anzahl an Dokumenten wird in den Suchergebnissen angezeigt.

Lokalisierungsprobleme

Bekannte Probleme können sich darauf auswirken, wie CA Service Desk Manager auf lokalen Sprachversionen ausgeführt wird.

Lokalisierte Versionen unter Windows

In der folgenden Liste sind die unter Windows unterstützten lokalisierten Versionen aufgeführt:

- Deutsch
- Französisch
- Brasilianisches Portugiesisch
- Italienisch
- Spanisch
- Japanisch
- Vereinfachtes Chinesisch

In der folgenden Liste sind die unter Linux und Solaris unterstützten lokalisierten Versionen aufgeführt:

- Französisch
- Deutsch
- Japanisch

Das Installationsprogramm und Installationsprogramme für Komponenten werden falsch übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

In den Installationsprogrammen für das Produkt und für einige Komponenten werden nicht korrekt übersetzte Zeichenfolgen angezeigt. Es können z. B. geringfügige Rechtschreibungs- oder Grammatikfehler in der Titelleiste, auf Schaltflächen oder in Dialogfeldern auftreten.

Lösung:

Die Fehler haben keine Auswirkung auf die Funktionsfähigkeit des Produkts.

CA EEM-Installation unter Windows 2008 SP2 schlägt fehl

Gilt für alle Sprachen

Symptom:

Die CA EEM-Installation unter Windows 2008 SP2 schlägt fehl und zeigt folgende Nachricht an:

Fehler bei der Windows 2008-Verträglichkeitsprüfung

Hinweis: Die Nachricht wird für alle Sprachen auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Bevor Sie den CA EEM Server unter Windows 2008 installieren, führen Sie Folgendes aus:

1. Führen Sie folgenden Befehl von der Eingabeaufforderung aus:

   ```
   netsh-> interface-> ipv6-> show-> address
   ```

   Alle Schnittstellen im Computer, die IPv6-link-local- Adressen verwenden und mit "fe80" beginnen, sind aufgelistet.

2. Löschen sie die link-local-Adresse, die mit "fe80:" beginnt.

   Die IP-Adresse wird entfernt.

Hinweis: Weitere Informationen über das Enfernen von Schnittstellen finden Sie auf der Support-Website von Microsoft, unter dem KB-Artikel: 929852.

Zwei Verknüpfungen im Windows-Menü für die EEM-Dokumentation und Benutzerschnittstellenelemente

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Nach der Aktualisierung von EEM auf ein nicht englische Betriebssystemumgebung können zwei Windows-Menüverknüpfungen für die EEM-Dokumentation und Benutzerschnittstellenelemente erscheinen. Ein Element wird in der Landessprache, das andere auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Löschen Sie das unerwünschte doppelte Menüelement.

Hotkeys funktionieren nicht in Kontextmenüs

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

In den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen enthalten die meisten Kontextmenüs, die durch einen Klick mit der rechten Maustaste aufgerufen werden, kein funktionierendes Hotkey-Zeichen für die Menüelemente. Das Hotkey-Zeichen steht normalerweise in Klammern nach den übersetzten Zeichen des Menüelements. Stattdessen wird "(_)" angezeigt. In einigen Fällen, wenn der Menütext englische Wörter enthält, wird der Hotkey mit einem Unterstrich markiert und funktioniert.

Berichte werden nicht korrekt übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Einige der Zusammenfassungs- und Detailberichte sind nicht übersetzt oder nur teilweise übersetzt. Die BusinessObjects XI-Berichte sind nicht übersetzt. Beispielsweise sind folgende Informationen nicht oder teilweise lokalisiert:

- Zusammengefasste Berichte und Detailberichte wie für Benachrichtigungsvorlagen
- Einige Bezeichnungen auf zusammengefassten Berichten und Detailberichten sind auf Englisch wie z. B. die Bezeichnungen "Location List", "Group List" und "Contact List".
- Bezeichnungen in den Analyseberichten enthalten nicht übersetzte Zeichen, wie z. B. in japanischen Versionen

Einige Wert in der Optionsliste sind nicht übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Die Zeichenfolge "Auto Issue Event" ist in der Spalte "Wert" der Optionsliste nicht übersetzt.

Lösung:

Die meisten Felder in der Optionsliste und auf dem Optionsdetail-Webformular, mit Ausnahme des Feldes "Beschreibung", bestimmter Wertefelder wie z. B. Ja/Nein und Dropdown-Listen sind nicht lokalisiert und sind auf Englisch. Zur Optionsliste gelangen Sie durch Navigieren durch das Menü im linken Bereich auf der Administrations-Registerkarte von Service Desk Manager auf den Knoten Optionsmanager und Auswählen eine untergeordneten Knotens.

Lokalisierte Füllwörter

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Es werden keine Füllwörter für Ihre Sprache angezeigt.

Lösung:

Jede Sprache verfügt über einen eigenen Satz Füllwörter, der mit dem Produkt geliefert wird.

Um die Füllwörter für Ihre Sprache anzuzeigen, führen Sie "pdm_k_reindex" auf die gleiche Art wie beim Hinzufügen von Füllwörtern aus.

Die Füllwörter für Ihre Sprache werden angezeigt.

Aliasname ist nicht lokalisiert

Die Daten der Aliasnamen, die auf den Seiten "Attribut-Aliasname - Liste" und "Attribut-Aliasname - Detail" angezeigt werden, sind nicht lokalisiert. Wenn Sie beispielsweise "Service Desk" > "Anwendungsdaten" > "Codes" > "Attributaliasnamen" auswählen und auf "Suchen" klicken, werden die Daten in der Spalte "Aliasname" nur auf Englisch angezeigt.

Erstellen von Dateinamen im 8.3-Format und Unterstützung von Sonderzeichen

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

Symptom:

Die Erstellung von 8.3-Dateinamen und Sonderzeichen werden nicht unterstützt.

Lösung:

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie den Registrierungsschlüssel "NtfsAllowExtendedCharacterIn8dot3Name" auf "0".

   Hinweis: Der Wert wird standardmäßig auf "1" gesetzt. Ändern Sie diese Einstellung manuell.

2. Starten Sie den Computer neu.
3. Starten Sie die Installation.

Tabellensymbol wird falsch angezeigt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Das Tabellensymbol wird im Web Screen Painter nicht korrekt angezeigt, wenn Sie im Schemadesigner auf "Tabelle hinzufügen" klicken.

Lösung:

Nachdem Daten in eine Spalte der Tabelle einfügt wurden, wird das Symbol korrekt angezeigt.

Befehlszeilendienstprogramme können lateinische Sonderzeichen, japanische Zeichen und chinesische Zeichen nicht anzeigen

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Alle Befehlszeilendienstprogramme von CA Service Desk Manager, die von einer DOS-Eingabeaufforderung aus ausgeführt werden, zeigen zurückgegebene Daten nicht korrekt an. Insbesondere japanische und chinesische Zeichen und lateinische Sonderzeichen, wie der deutsche Umlaut und der französische Accent Grave, werden nicht korrekt angezeigt.

Lösung:

Die Ausgabe der Befehlszeilendienstprogramme, z. B. "pdm_extract", kann in eine Datei umgeleitet werden und mit Hilfe eines Tools, das UTF-8 kodierte Zeichen unterstützt, z. B. Microsoft Editor, gelesen werden.

Befehlszeilen-Tools geben Zeichenfolgen unter Windows nicht korrekt aus

Gilt für alle lokalisierten Versionen unter Windows

Symptom:

Befehlszeilenprogramm zeigen falsche Zeichen in der Ausgabe an.

Lösung:

Verwenden Sie das Programm "pdm_cmd.exe", um alle Befehlszeilen-Tools auszuführen. Das Dienstprogramm "pdm_cmd" konvertiert Ausgabe-Zeichenfolgen des Befehlszeilen-Tools von UTF8 nach UNICODE, so dass es die Ausgabezeichenfolgen in einer Fremdsprache anzeigen kann. Führen Sie zum Beispiel den folgenden Befehl aus, damit Ausgabezeichen für "pdm_webcache" fehlerfrei angezeigt werden.

```
pdm_cmd pdm_webcache
```

Wenn der Dateiname der Befehlszeile nicht auf ".exe" endet, verwenden Sie den vollständigen Dateinamen in der Befehlszeile.

Verwenden Sie beispielsweise den folgenden Befehl, um Schemaänderungen im Web Screen Painter zu veröffentlichen.

```
pdm_cmd pdm_publish.cmd
```

Geben Sie den folgenden Befehl ein, um den ODBC-Treiber zu starten:

```
pdm_cmd pdm_odbc_start.bat
```

Hinweis: Wenn ein Befehlszeilen-Tool Zeichenfolgen fehlerhaft anzeigt, muss "pdm_cmd" ausgeführt werden.

Rechtschreibprüfung funktioniert nicht wie erwartet

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Die Rechtschreibprüfung wird in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen nicht unterstützt.

Symptom:

Die Rechtschreibprüfung erkennt nahezu jedes Wort in lokalisierten Versionen mit lateinischer Schrift.

Lösung:

Gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie im Optionsmanager die Option "lex_lang" auf die richtige Sprache.
2. Starten Sie den Service Desk-Dienst neu.

In allen lokalisierten Versionen werden nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen angezeigt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Im CA Service Desk Manager-Webclient werden in der Liste zur Auswahl von Bundesland/Kanton, unabhängig vom ausgewählten Land, nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen angezeigt.

Lösung:

CA Service Desk Manager enthält eine Datenbanktabelle für Verwaltungsgebiete. Die mit dem Produkt gelieferten Daten dieser Tabelle enthalten nur Bundesstaaten der USA und kanadische Provinzen. Verwaltungsgebiete anderer Länder sind nicht in den gelieferten Daten enthalten. Sie können die Tabelle "ca_state_province" ändern, damit zusätzliche Verwaltungsgebiete für andere Länder angezeigt werden.

Zeichen werden bei der Installation und Konfiguration unter Linux SuSE nicht angezeigt

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen unter Linux SuSE

Japanische, chinesische und koreanische Zeichen können im Installations- und Konfigurationsprogramm von CA Service Desk Manager (pdm_configure) nicht angezeigt werden.

Hotkeys sind als ($) definiert

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

($) wird als Hotkey verwendet, wenn kein anderes Zeichen als Hotkey zur Verfügung steht. In früheren Versionen wurde ein Buchstabe als Hotkey ausgewählt. In dieser Version wird das Hotkey-Zeichen in CA Service Desk Manager anhand der entsprechenden englischen Bezeichnung festgelegt.

Zeichen werden bei der Aktualisierung nicht übersetzt

Gilt in allen lokalisierten Versionen unter Linux und Solaris

Alle Zeichen werden beim Migrationsschritt einer Aktualisierung von Unicenter Service Desk r11.2 auf CA Service Desk Manager r12,5 auf Englisch angezeigt.

E-Mail-Betreff wird nicht übersetzt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Die Betreffzeile ist in allen E-Mail-Benachrichtigungen nicht übersetzt.

CA CMDB Visualizer-Datumshilfe übersetzt nicht den Monat und den Tag

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Monats- und Tagesnamen sind in der Datumshilfe nicht übersetzt. Die Datumshilfe befindet sich in CA CMDB Visualizer im Bereich "Wartung" des Scoreboards.

Datumsformate können in CA CMDB Visualizer nicht ins Japanische und Chinesische übersetzt werden.

Gilt in den für japanisch und chinesisch lokalisierten Versionen

Symptom:

Das Datumsformat im Bereich "Wartung" des CMDB Visualizer-Web-Clients kann nicht lokalisiert werden.

Lösung:

Der CMBD Visualizer-Web-Client stellt Datumsinformationen im Format TT/MM/JJJJ dar. Das bevorzugte Datumsformat für Japanisch und Chinesisch ist JJJJ/MM/TT.

Prozessdefinition im CA Workflow-IDE erscheinen auf Englisch

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Die Prozessdefinitionen für CA Workflow-IDE sind nicht lokalisiert und erscheinen daher auf Englisch.

Die Sitzungsseiten für die Unterstützung von Support-Automatisierung Endbenutzern erscheinen auf Englisch.

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Support-Automatisierung Live-Support: Die Webseite der Unterstützungsseite erscheint auf Englisch.

Lösung:

Alle vordefinierten Support-Automatisierung-Seiten "Endbenutzerschnittstelle" sind nicht lokalisiert, z. B. die Seiten "Zurückgestellt", "In Sitzung", "Post-Launch" (Nach dem Start) und die "Post-Abmeldeseite". Sie können diese Seiten anpassen und benutzerdefinierte Lokalisierungen im Support-Automatisierung-Knoten auf der Registerkarte "Administration" anlegen.

Suchsyntax-Einstellungen für die Suche von Knowledge sind in den lokalisierten Versionen auf "Englisch" eingestellt

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Im Knoten "Suchen" der Knowledge-Administration ist der Sprachtyp für die Suchsyntax-Einstellungen für lokalisierte Versionen von CA Service Desk Manager standardmäßig "Englisch". Das Produkt führt Suchvorgänge in Abhängigkeit von der eingestellten Sprache aus.

Lösung:

Administratoren können die Standardeinstellung (Englisch) wie folgt ändern:

Andere europäische Sprache

Verwendet während einer Suche nur Verarbeitungstypen, die für europäische Sprachen gelten. Dieser Sprachtyp umfasst Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch und Portugiesisch.

Koreanisch

Verwendet während einer Suche nur Verarbeitungstypen, die für Koreanisch gelten.

Andere asiatische Sprache

Während der Suche werden andere asiatische Sprachen verarbeitet, z. B. Chinesisch und Japanisch.

Das CA Business Intelligence Installationsprogramm ist in der japanischen Version teilweise übersetzt.

Gilt für alle lokalisierten japanischen Versionen.

Die CA Business Intelligence-Installation ist in der japanischen Version teilweise übersetzt. Die erste und letzte Seite ist nicht übersetzt und erscheint auf Englisch.

Kein CA Service Desk-Bericht unter InfoView nach der Installation von CA Business Intelligence

Gilt für alle lokalisierten Versionen

Symptom:

Sie können den CA Service Desk-Bericht unter CA-Bericht in BusinessObjects InfoView nicht anzeigen.

Lösung:

Wenn Sie CA Business Intelligence-Berichte konfigurieren (wählen Sie aus dem DVD-Menü aus), geben Sie "Administrator" ein, wenn Sie zur Eingabe des BI-Administratorbenutzername aufgefordert werden.

Japanische Schriftzeichen, die aus BusinessObjects InfoView in ein PDF exportiert werden, erscheinen unleserlich.

Gilt für alle lokalisierten japanischen Versionen.

Symptom:

PDF-Berichte, die aus BusinessObjects InfoView exportiert werden und in Acrobat Reader angezeigt werden, enthalten unleserliche japanische Schriftzeichen. Dieses Problem tritt auf, wenn japanische Schriftzeichen nicht im Schriftsatz Arial Unicode MS, der sich im Systemverzeichnis befindet, enthalten sind.

Lösung:

Um dieses Problem zu beheben, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Sofern noch nicht geschehen, laden Sie den Schriftsatz Arial Unicode MS (ARIALUNI.TTF) von der Microsoft Webseite herunter und fügen Sie ihn dem Systemverzeichnis hinzu, z. B. C://WINDOWS/Fonts.
2. Öffnen Sie den Bericht in Crystal Reports und legen Sie den Schriftsatz Arial Unicode MS für alle Spalten fest, die Doppelbyte-Werte enthalten.
3. Exportieren Sie den Bericht in eine PDF-Datei.

   Der Bericht zeigt nun japanische Schriftzeichen in Acrobat Reader an.

Web Screen Painter zeigt im Design-Modus englische Zeichenfolgen an

Symptom:

Wenn sich Web Screen Painter im Design-Modus befindet, werden Notizbuch-Registerkarten, Schaltflächen, Menus und Menüoptionen ausschließlich auf Englisch angezeigt.

Lösung:

Gehen Sie wie folgt vor, um ein Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen:

1. Öffnen Sie das Formular in Web Screen Painter.
2. Wenn Sie ein neues Formular erstellen oder ein bestehendes Formular aktualisieren, fügen Sie die neuen lokalisierten Zeichenfolgen der Datei "$NX_ROOT/sdk/scripts/msg_cat.js" hinzu.
3. Klicken Sie auf "Vorschau".

Hinweis: Weitere Informationen über das Aktualisieren der Datei *msg_cat.js* finden Sie im *Implementierungshandbuch*.

Änderungen in der Dokumentation

Die CA Service Desk Manager-Dokumentation wurde nach der Veröffentlichung geändert.

Online-Hilfe: Erstellen eines bestimmten Verarbeitungstyps

Diese Änderung gehört zum Thema "Erstellen eines bestimmten Verarbeitungstyps" in der *Online-Hilfe*.

Ersetzen Sie Schritte 3 und 4 des folgenden Abschnitts:

3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus, und klicken Sie auf "Speichern".

   Die Seite "Kontakt - Liste" wird geöffnet.

durch:

3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus, und klicken Sie auf "Speichern".

4. Klicken Sie auf "Mitglieder der speziellen Verarbeitung aktualisieren".

Online-Hilfe: Das Aktivieren der Funktion "Automatische Zuweisung" gilt nur für die lokationsbasierte automatische Zuweisung.

Diese Änderung gehört zur *Online-Hilfe*, Kapitel "Verwaltung", Abschnitt "Service Desk-Knoten, Anfragen/Incidents". Hilfethema "Automatische Zuweisung aktivieren", "Anfrage/Incident/Problem".

In der *Online-Hilfe* erscheint fälschlicherweise der folgende Text:

> Sie können angeben, wie CA Service Desk Manager Tickets in einem Bereich automatisch zuweist. Sie können die automatische Zuweisung auf der Basis von Gruppen, Lokationen und Schichten erstellen.
>
> Die automatische Zuweisung beginnt mit den im Bereich definierten Schichten und fährt dann mit den Gruppen und schließlich den Lokationen fort. Wenn an irgendeinem Punkt Beziehungen definiert wurden, die die Anforderungen des automatischen Zuordnungsprozesses nicht erfüllen, versucht der Prozess, den Standardzuständigen und die Standardgruppe des Bereichs zuzuweisen. Wenn keine Standardwerte definiert sind, wird die Ticketzuweisung nicht geändert.

Bitte mit folgendem Text ersetzen:

> Sie können angeben, wie CA Service Desk Manager Tickets in einem Bereich automatisch zuweist. Sie können eine lokationsbasierte oder eine CI-basierte automatische Zuweisung auswählen.
>
> Der zweite Absatz gilt nur für lokationsbasierte automatische Zuweisungen und sollte wie folgt in Schritt 4, nach dem Aufzählungszeichen "Modus der automatischen Zuweisung, lokationsbasiert", eingefügt werden:
>
> 4. Wählen Sie die Registerkarte "Automatische Zuweisung" aus, und geben Sie Folgendes in die Felder ein:
>
> Automatische Zuweisung – Modus
>
> Gibt an, wie die automatische Zuweisung durchgeführt wird. Verwenden Sie die Option "Configuration Item-basiert, um eine automatische Zuweisung auf der Basis des Attributwerts für "CI zuweisbar" durchzuführen.
>
> - **Deaktiviert** – Legt der automatischen Zuweisung die Option "Bereichsstandardwerte" zugrunde, sofern diese installiert ist.
> - **Auf einem Configuration Item basierend** – Legt der automatischen Zuweisung den Wert des zuweisbaren CI-Attributs zugrunde.
> - **Lokationsbasiert** – Legt der automatischen Zuweisung den Speicherortwert zugrunde.
>
> Die automatische Zuweisung beginnt mit den im Bereich definierten Schichten und fährt dann mit den Gruppen und schließlich den Lokationen fort. Wenn an irgendeinem Punkt Beziehungen definiert wurden, die die Anforderungen des automatischen Zuordnungsprozesses nicht erfüllen, versucht der Prozess, den Standardzuständigen und die Standardgruppe des Bereichs zuzuweisen. Wenn keine Standardwerte definiert sind, wird die Ticketzuweisung nicht geändert.

Administrationshandbuch: Die Registerkarte "Versionskontrolle" zeigt Informationen zum CA APM Audit-Pfad für alle Familien an

Diese Änderung gilt für das Administrationshandbuch, Kapitel "Verwalten von Configuration Items", "Abschnitt "Versionskontrolle".

Im Administrationshandbuch heißt es fäschlicherweise:

> Die Registerkarte "Versionskontrolle", welche die Informationen über den CA APM Audit-Pfad enthält, ist nur für CI/Assets aus CA CMDB-Familien verfügbar. Assets anderer Familien werden nicht angezeigt.

Ersetzen durch:

> Die Registerkarte "Versionskontrolle", welche die Informationen über den CA APM Audit-Pfad enthält, unterstützt alle Familien, vorausgesetzt die Familie kann sich beim System anmelden.

Administrationshandbuch: "Verwendung der TextAPI-Voreinstellungen für Postfachregeln" und "TextAPI – eingehende Einstellungen ignorieren".

Dieser neue Abschnitt gilt für das *Administrationshandbuch*, Kapitel "Richtlinie zur Implementierung", Abschnitt "E-mail-Verwaltung, Postfachregeln".

Mit Hilfe der Felder "Standard-TextAPI" und "Eingehende API-Texte ignorieren" können Sie bestimmte Voreinstellungen für den Posteingang festlegen und TextAPI-Befehle angeben, die bei eingehenden E-mails nicht angenommen werden dürfen. Diese Felder greifen auf die Voreinstellungen im Abschnitt [EMAIL_DEFAULTS] zurück, sowie auf die Liste mit unzulässigen Befehlen im Abschnitt [EMAIL_IGNORE_INCOMING] der Datei "text_api.cfg". Wenn es zu einem Konflikt zwischen der Definition einer Postfachregel und der Definition in der Datei "text_api.cfg" kommt, gilt der in der Postfachregel festgelegte Wert.

Das Feld "Standard-TextAPI" enthält Befehle für TextAPI-Schlüsselwörter, die auf ein Ticket angewendet werden, wenn das Ticket aus einer E-mail erstellt wird, das mit einer Postfachregel übereinstimmt. Der Befehl wird nicht angewandt, wenn die Meldung zu einem vorhandenen Ticket gehört.

So definieren Sie Befehle vom Typ "Standard-TextAPI":

1. Platzieren Sie jeden Befehl im Feld "Standard-TextAPI" in eine separate Zeile.
2. Formatieren Sie die Befehle wie folgt:

   `OBJECT.FIELD=`*`value`*

   Hinweis: Vor dem Befehl darf kein Prozentzeichen (%) stehen. Das Prozentzeichen ist nur dann erforderlich, wenn ein entsprechender Befehl in den Text der E-mail eingebettet ist.

Formatieren Sie den Befehl z. B. wie folgt:

```
REQUEST.PRIORITY=3
PROBLEM.CATEGORY=Einrichtungen
INCIDENT.GROUP=Heizungs- und sanitäre Installationen
```

Das Feld "Eingehende API-Texte ignorieren" führt Befehle für TextAPI-Schlüsselwörter auf, die im Text der eingehenden E-mail nicht verwendet werden dürfen. Alle in diesem Feld aufgeführten Befehle werden ignoriert, wenn sie sich in einer eingehenden E-mail befinden.

So definieren Sie Befehle vom Typ "Eingehende API-Texte ignorieren":

1. Platzieren Sie jeden Befehl im Feld "Eingehende API-Texte ignorieren" in eine separate Zeile.
2. Formatieren Sie die Befehle wie folgt:

   ```
   OBJECT.FIELD
   ```

   Hinweis: Vor dem Befehl darf kein Prozentzeichen (%) stehen. Das Prozentzeichen ist nur dann erforderlich, wenn ein entsprechender Befehl in den Text der E-mail eingebettet ist.

   Formatieren Sie den Befehl z. B. wie folgt:

   ```
   CHANGE.ASSIGNEE
   PROBLEM.GROUP
   REQUEST.EFFORT
   ```

3. Definieren Sie alle, für jedes Feld verwendete Befehle im Abschnitt [KEYWORDS] der Datei "text_api.cfg". Diese Datei befindet sich im Unterverzeichnis "site" des CA Service Desk Manager-Installationsverzeichnisses.

Hinweis: Weitere Informationen über Postfachregeln und die Text-API finden Sie im *Administrationshandbuch*.

Administrationshandbuch: Erstellen einer Postfachregel, die jede eingehende Meldung erfasst

Dieser neue Abschnitt gilt für das *Administrationshandbuch*, Kapitel "Richtlinie zur Implementierung", Abschnitt "E-mail-Verwaltung, Postfachregeln".

Sie können eine Postfachregel erstellen, die jede eingehende Meldung erfasst, die von einer anderen Postfachregel nicht gefiltert wird.

Setzen Sie dazu den Filter auf "Betreff enthält" und geben Sie für die Filterzeichenfolge einen Punkt und ein Sternchen an (".*").

- Ein Punkt erfasst alle Zeichen, mit Ausnahme von Zeilenumbrüchen.
- Ein Sternchen erfasst null oder mehrere der Zeichen, die direkt vor dem Sternchen stehen.

Demzufolge gibt diese Regel null oder mehrere Zeichen an, die keine Zeilenumbrüche sind.

Beispiel: Eine "Alles erfassen"-Postfachregel

Diese Beispiel veranschaulicht, wie man mit einer Regel vom Typ ".*" alle eingehenden Meldungen erfassen kann.

```
Filter = "Betreff enthält"
Filterzeichenfolge = ".*"
```

Administrationshandbuch – PDM-Funktionen

Diese Änderung gilt für das *Administrationshandbuch*, Kapitel "Verwalten von CA Business Intelligence-Berichten, Abschnitt "Erstellen von CA Business Intelligence-Berichten, PDM-Funktionen".

Ersetzen Sie die Beschreibung von "PDmToday()" mit folgendem Text:

PDM-Funktionen	Beschreibung
PdmToday()	PdmToday() [timeAdj [, day [, month [, year]]]]) Evaluiert zum heutigen Datum (in Sekunden vom 1.1.1970), eingestellt mit den folgenden Argumenten: timeAdj -1: Zeit auf Beginn des Tages (0:00:00) einstellen +1: Zeit auf Ende des Tages einstellen (23:59:59) Tag: negativ: Datum auf Anzahl der angegebenen Tage einstellen positiv: Tag auf den absoluten angegebenen Wert setzen (oder auf den letzen Tag des Monats, je nachdem welcher Wert niedriger ist) Monat:

PDM-Funktionen	Beschreibung
	negativ: Datum auf Anzahl der angegebenen Monate einstellen positiv: Monat auf angegebenen Absolutwert einstellen (oder auf "Dezember (12)", je nachdem, welcher Wert niedriger ist) Jahr: negativ: Datum auf Anzahl der angegebenen Jahre einstellen positiv: Jahr auf den Absolutwert einstellen Anpassungen erfolgen in der Reihenfolge Jahr, Monat, Tag. Eine Null oder ausgelassene Argumente werden ignoriert.

Implementierungshandbuch: MDB unter Oracle installieren (Windows)

Diese Änderung gilt für das *Implementierungshandbuch*, Kapitel "Installieren", Thema "Installieren unter Oracle (Windows), Abschnitt "MDB-Installation".

Ersetzen Sie Schritt 6 im folgenden Abschnitt:

6. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um die CA MDB-Installation abzuschließen.

   Die CA MDB ist nun in der Oracle-Umgebung installiert.

durch:

6. Geben Sie die Informationen für die Konfiguration der Oracle-Datenbank ein bzw. wählen Sie die Informationen aus.

CA Service Desk Manager erfordert einen Net-Dienstnamen, der die Oracle-Datenbank angibt, auf der sich die MDB befindet. CA Service Desk Manager erfordert außerdem eine System-ID (SID) für die Datenbank. Diese Namen können unterschiedlich sein, obwohl sie dieselbe MDB-Datenbank angeben. Es sind zwei Namenwerte erforderlich, da CA Service Desk Manager sowohl mit der Oracle-Client-Technologie als auch der JDBC-Technologie auf die Datenbank zugreift.

Hinweis: Informationen zu Dienstnamen und SIDs finden Sie in der Oracle-Dokumentation.

Standarddaten laden

Gibt an, ob die standardmäßigen CA Service Desk Manager-Daten in die Oracle-Datenbank geladen werden sollen.

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, lädt das System die CA Service Desk Manager-Standardsystemdaten in die Oracle-Datenbank. Wenn Sie Systemstandardwerte geändert haben, ersetzt diese Option die Werte. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für Erstinstallationen. Diese Option ersetzt existierende Daten, wenn es sich nicht um eine Erstinstallation handelt. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, werden keine Standarddaten geladen.

Remote-Datenbank

Gibt an, dass eine Oracle-Datenbank auf einem anderen Server als dem CA Service Desk Manager-Primärserver installiert ist. Installieren Sie die CA MDB manuell auf dem Remote-Datenbankserver (also auf dem Computer, auf dem Oracle installiert ist), bevor Sie die Installation von CA Service Desk Manager ausführen.

Wenn es sich um einen lokalen Oracle-Server handelt (nicht ausgewählt), dann erstellt CA Service Desk Manager die MDB, falls nicht bereits erstellt.

Tablespaces erstellen

Gibt an, ob Tablespaces für die MDB-Datenbank erstellt werden müssen oder bereits vorhandene Tablespaces verwendet werden können.

Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie Tablespaces bereits manuell erstellt haben. Geben Sie die Namen der existierenden Tablespaces an. Das Feld für den Pfad zum Tablespace wird im Produkt gesperrt und die Felder "Name des Daten-Tablespace" und "Name des Index-Tablespace" werden aktiviert.

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Tablespaces mit den Standardnamen MDB_DATA und MDB_INDEX zu erstellen. Geben Sie einen Tablespace-Pfad an. Die Tablespace-Namensfelder "Daten" und "Index" sind deaktiviert.

Hinweis: Wenn Sie den Automated Storage Manager (ASM) von Oracle verwenden, dann erstellen Sie manuell einen Oracle-Tablespace, bevor Sie die Installation von CA Service Desk Manager ausführen. Wenn Oracle installiert und für ASM konfiguriert wird, können Sie keinen Oracle-Tablespace während der MDB-Installation erstellen. ASM verwendet virtuelle Speicherung, während Sie ein physisches Verzeichnis benötigen. Daher können Sie mit dieser Konfiguration keinen Tablespace erstellen.

Net-Dienstname

Identifiziert den Net Service-Namen der Oracle-Datenbank, in der sich die MDB befindet. Wenn es sich um eine Remotedatenbank handelt, wird hier der Net Service-Name verwendet, der im Oracle-Client auf dem lokalen Computer definiert ist. Der Grund dafür ist, dass CA Service Desk Manager über eine lokale Installation des Oracle-Clients auf die Datenbank zugreift, wobei möglicherweise ein Net Service-Name angegeben wird, der sich vom Servicenamen auf dem Oracle-Server unterscheidet.

mdbadmin-Benutzerkennwort

Gibt das mdbadmin-Benutzerkennwort an. Geben Sie das bestehende Kennwort ein, oder geben Sie ein neues Kennwort ein, wenn CA Service Desk Manager den Benutzer erstellt.

DBA-Benutzername

Der Name eines Oracle-Benutzers mit DBA-Zugang (normalerweise SYS). Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Oracle-Server auf dem lokalen Computer ausgeführt wird.

DBA-Kennwort

Gibt das Kennwort für den DBA-Benutzer an. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Oracle-Server auf dem lokalen Computer ausgeführt wird.

Name des Daten-Tablespace

Erstellt den Datentablespacenamen, der angegeben wird, wenn das Kontrollkästchen "Tablespaces erstellen" aktiviert ist. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Oracle-Server auf dem lokalen Computer ausgeführt wird.

Name des Index-Tablespace

Erstellt den Namen des Index-Tablespace, der angegeben wird, wenn das Kontrollkästchen "Tablespaces erstellen" aktiviert ist. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Oracle-Server auf dem lokalen Computer ausgeführt wird.

Pfad zum Tablespace

Gibt den Verzeichnispfad zum physischen Tablespace-Speicherort an, der erstellt wird, wenn der zuvor erwähnte Tablespace noch nicht vorhanden ist. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Oracle-Server auf dem lokalen Computer ausgeführt wird.

Oracle-Home-Pfad

Gibt den Verzeichnispfad zum Oracle-Stammverzeichnis an.

JDBC-Konnektivität

Gibt an, ob JDBC-Konnektivität verwendet wird. Mehrere CA Service Desk Manager-Komponenten greifen mit Hilfe der JDBC-Technologie auf den Datenbankserver zu und erfordern spezifische Informationen über den Oracle-Server.

Identifizieren Sie den Datenbank-Hostnamen, SID, und den Empfangsport, die Sie zuvor konfiguriert haben.

Implementierungshandbuch: Installation von CA EEM

Diese Änderung gilt für die folgenden Abschnitte im *Implementierungshandbuch*:

- Die CA EEM-Installation
- Installieren von CA EEM (UNIX)
- Installieren von CA EEM (Windows)

Ersetzen Sie den folgenden Hinweis:

Wichtig! Wenn Sie über eine vorhandene CA EEM-Installation verfügen, die Sie zur Authentifizierung von CA-Produkten verwenden können, dann installieren Sie CA EEM nicht erneut. Installieren Sie stattdessen CA-Produkte und verweisen Sie auf Ihre vorhandene CA EEM-Installation. Allerdings benötigen Sie mindestens CA EEM r8.3, um eine Integration mit CA Service Desk Manager <r12.5 durchzuführen.

durch:

Wichtig! Wenn Sie über eine vorhandene CA EEM-Installation verfügen, die Sie zur Authentifizierung von CA-Produkten verwenden können, dann installieren Sie CA EEM nicht erneut. Installieren Sie stattdessen CA-Produkte und stellen Sie eine Verknüpfung mit Ihrer bestehenden CA EEM-Installation her. Sie benötigen mindestens CA EEM r8.4 sp3, um eine Integration mit CA Service Desk Manager <r12.5 durchzuführen.

Implementierungshandbuch - AIX (Primärer Server) und Java Runtime Environment (JRE).

Dieses Update betrifft das Implementierungshandbuch, Kapitel "Planung", Abschnitt "Hinweise zu CA Workflow".

In Schritt 4 wird der folgende Speicherort des JRE-Ordners in der Datei "NX.env" angegeben:

```
NX_JRE_INSTALL_DIR_CAWF=<JRE 1.5-Ordner>
```

Wenn von einer vorherigen Version auf CA Service Desk Manager 12.5 migriert wird, wird der in Schritt 4 beschriebene Speicherort des JRE-Ordners während der Migration unabsichtlich entfernt. Um dieses Problem zu beheben, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Geben Sie, wie in Schritt 4 beschrieben, den Speicherort des JRE-Ordners in der Datei "NX.env" ein.
- Starten Sie CA Service Desk Manager-Dienste auf AIX-Plattformen neu (nach der Migration und nach dem Upgrade von CA EEM und CA Workflow).

Anhang A: Zugänglichkeitsfunktionen

Wir bei CA möchten allen unseren Kunden unabhängig von ihrer Konstitution die Möglichkeit geben, unsere Produkte und die Dokumentation erfolgreich zu verwenden, um wichtige Geschäftsaufgaben zu erledigen. In diesem Abschnitt werden die zu *CA Service Desk Manager* gehörenden Zugriffsfunktionen beschrieben.

Produktverbesserungen

CA Service Desk Manager bietet erweiterte Zugriffsmöglichkeiten in folgenden Bereichen:

- Anzeige
- Sound
- Tastatur
- Maus

Hinweis: Die folgenden Informationen beziehen sich auf Windows-basierte und Macintosh-basierte Anwendungen. Java-Anwendungen werden auf vielen Hostbetriebssystemen ausgeführt und einige verfügen bereits über Unterstützungstechnologien. Damit diese Hilfstechnologien den Zugriff auf Programme ermöglichen können, die in JPL geschrieben wurden, benötigen sie eine "Brücke" zwischen sich selbst in ihren systemeigenen Umgebungen und der Java Accessibility-Unterstützung in der Java Virtual Machine (Java VM). Diese Brücke hat ein Ende in der Java VM und das andere Ende auf den systemeigenen Betriebssystemen. Aus diesem Grund sieht die Brücke in jeder Plattform ein wenig anders aus. Sun entwickelt derzeit die JPL- und Win32-spezifischen Teile dieser Bridge.

Anzeige

Zur besseren Sichtbarkeit in der Computeranzeige können Sie die folgenden Optionen anpassen:

Schriftart, Farbe und Größe der Elemente

Sie können die Schriftfarbe, -größe und weitere visuelle Effekte auswählen.

Bildschirmauflösung

Sie können die Anzahl der Pixel ändern, um Objekte auf dem Bildschirm größer darzustellen.

Cursorgröße und -blinkrate

Mit diesen Einstellungen können Sie den Cursor leichter finden oder die Blinkrate minimieren.

Symbolgröße

Größere Symbole sind besser erkennbar und durch kleinere Symbole erhalten Sie eine größere Anzeigefläche.

Kontrastschemas

Sie können besser sichtbare Farbkombinationen auswählen.

Sound

Alternativ zu den visuellen Elementen können Sie Ton verwenden und verschiedene Töne für unterschiedliche Aktionen einstellen. Dazu stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

Volume

Sie können das Volumen des Computers lauter oder leiser stellen.

Text-to-Speech

Befehlsoptionen sind hörbar und Text wird vorgelesen.

Warnungen

Sie können visuelle Warnungen anzeigen.

Hinweise

Beim Ein- und Ausschalten der Zugriffsfunktionen werden akustische oder visuelle Hinweise ausgegeben.

Schemas

Bestimmte Systemereignisse können mit Tönen am Computer verknüpft werden.

Beschriftungen

Für Sprache und Ton können Sie Beschriftungen anzeigen.

Tastatur

Die Tastatur können Sie wie folgt anpassen:

Wiederholrate

Sie legen fest, wie schnell ein Zeichen beim Drücken der Taste wiederholt wird.

Tastenton

Beim Drücken bestimmter Tasten sind Töne hörbar.

Einfingerbedienung

Benutzer, die mit einer Hand oder einem Finger tippen, können ein anderes Tastaturlayout wählen.

Maus

Mit den folgenden Optionen können Sie Ihre Maus schneller oder bedienerfreundlicher einstellen:

Klickgeschwindigkeit

Sie können wählen, wie schnell Sie klicken müssen, um eine Auswahl zu markieren.

Klicksperre

Sie können Elemente markieren oder ziehen, ohne die Maustaste gedrückt zu halten.

Primäre und sekundäre Taste umschalten

Sie können die durch die rechte und linke Maustaste gesteuerten Funktionen vertauschen.

Blinkrate

Sie können die Blinkgeschwindigkeit des Cursors auswählen oder das Blinken abschalten.

Zeigeroptionen

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Zeiger bei Tastatureingaben ausblenden
- Zeigerposition anzeigen
- Zeigergeschwindigkeit festlegen
- Zeigergröße und -farbe zur besseren Sichtbarkeit auswählen
- In Dialogfeldern automatisch zur Standardschaltfläche springen

Tastenkombinationen

In der folgenden Tabelle sind die in CA Service Desk Manager unterstützten Tastenkombinationen aufgeführt:

Tastatur	Beschreibung
Strg+X	Ausschneiden
Strg+C	Kopieren
Strg+K	Nächstes suchen
Strg+F	Suchen und Ersetzen
Strg+V	Einfügen
Strg+S	Speichern
Strg+Umschalt+S	Alles speichern
Strg+D	Zeile löschen
Strg+Klick mit rechter Maustaste	Nächstes Wort
Strg+Nach-Unten	Bildlauf um eine Zeile nach unten
End	Zeilenende